

ASIAKKAALLA LANGAT OMISSA KÄSISSÄÄN LÄPI KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN

ANNELI JANSSON
Tampereen yliopisto
Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
Sosiaalityön pro gradu -tutkielma
Marraskuu 2014

Tampereen yliopisto
 Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö
 JANSSEN, ANNELI: Asiakkaalla langat omissa käsissään läpi kuntouttavan työtoiminnan
 Pro gradu -tutkielma, 72 sivua, 2 liitesivua
 Sosiaalityö
 Ohjaajat: Satu Ranta-Tyrkkö /Aino Ritala-Koskinen
 Marraskuu 2014

TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen aiheena on kuntouttavan työtoiminnan prosessin asiakaslähtöinen arviointi. Tavoitteena on arvioida asiakkaan kokemaa osallisuutta sekä toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi tavoitteena on kartoittaa kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämismahdollisuuksia. Tutkimus- ja aineistonkeruumenetelmänä on käytetty Hanne Krogstrupin kehittämää asiakaslähtöistä Bikva-mallia (Brugerindragelse i kvalitetsvurdering/Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana), jonka pääpiirteensä on asiakkaalta saatu tieto, jota käytetään hyväksi toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä.

Tutkimus on toteutettu eteläsuomalaisessa terveys- ja sosiaalipalveluja järjestävän toiminta-alueen sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen palvelu, jonka järjestämisvastuu on kuntien sosiaalisella kuntoutuksella.

Tutkimuksen teoreettiset pääkäsitteet ovat osallisuus ja asiakaslähtöisyys. Alakäsitteet osallisuuden kohdalla ovat voimaantuminen ja syrjäytyminen. Asiakaslähtöisyyden alakäsitteet sisältävät asiakaskumppanuuden sekä asiantuntijuuden. Tutkimuksen taustatieto koostuu sosiaalityön arvioinnista, aktivointipolitiikasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta.

Tutkimuksessa on haastateltu kaksi kuntouttavan työtoiminnan asiakasryhmää, yksi työntekijäryhmä sekä yksi esimiesryhmä. Aineisto on jäsennelty kuntouttavan työtoiminnan prosessin mukaisesti aktivointisuunnitelmaan, kuntouttavan työtoiminnan toteutukseen sekä jatkosuunnitelmiin kuntouttavan työtoiminnan päättyessä. Aineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla, jolloin teemoiksi muodostuivat asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen, asiakkaan saama tieto, yhteisöllisyyden merkitys, työttömyyden stigma, elämänvaihesuunnittelu sekä siirtymävaiheen tuki.

Asiakkaan kokemaa osallisuutta sisältää parhaimmillaan tunteen valinnanvapaudesta ja tiedon päätöksenteon perusteista. Kuntouttavan työtoiminnan prosessin asiakaslähtöisyys näyttäytyy työn arvoperustana, eettisesti asiakasta kunnioittavana ja aktivoivana työotteena. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset ja tavoitteet voivat kuitenkin olla hyvin erilaiset. Keskeisin tutkimuksen tuottama kehittämissuositus sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen tuen asiakkaan siirtymävaiheessa pois kuntouttavasta työtoiminnasta.

Asiasanat: kuntouttava työtoiminta, osallisuus, asiakaslähtöisyys, arviointi, Bikva-malli.

University of Tampere
 School of Social Sciences and Humanities
 JANSSEN, ANNELI: Client holding all the aces getting through the rehabilitative work
 Master's Thesis, 72 pages, 2 appendix pages
 Social Work
 Supervisors: Satu Ranta-Tyrkkö /Aino Ritala-Koskinen
 November 2014

ABSTRACT

The theme of this master's thesis is to evaluate customer based rehabilitative working processes. The aim of this study is to evaluate involvement and customer based actions that the customers have experienced. Further purposes of this study are to survey development opportunities of rehabilitative work. The data collection method used in this thesis is based on Hanne Krogstrup's customer oriented Bikva-model (Brugerinddragelse i kvalitetsvurdering/Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana), which main feature is the information gathered from the customers, that will be utilized to evaluate and to develop the performances.

This research has been implemented in cooperation with rehabilitative work unit that operates in southern Finland and arranges health and social services. Rehabilitative work is part of the Social Welfare Act and in accordance with the act, the municipal social rehabilitation is responsible for organizing it.

The theoretical main concepts of this study are involvement and client orientation. The subordinate concepts of involvement are empowerment and exclusion whereas the subordinate concepts of client orientation include customer partnership together with expertise. The background information of this research consists of the evaluation of social work, the Finnish activation policy and rehabilitative working process.

Two groups of customers that work among the rehabilitative work, team of employees and team of supervisors were interviewed for this thesis. The material of this study has been structured according to the process of rehabilitative work into the activation policy, the implementation of rehabilitative work and the follow-up plans when the rehabilitative work ends. The data has been analyzed using content analysis, when the themes of this thesis formed following: customer and employee encounters, the information that the customers have received, the importance of community, stigma of unemployment, planning of the stage of life and the support of transition phase.

The customer's experience of participation includes in its finest the feeling of freedom of choice and information of decision-making criteria. The client orientation of rehabilitative work processes appears to be based on the value basis of activating orientation of work and it respects the client in ethical way. The opinions and values of the clients and the employees can be very different. The main development proposal produced by the research includes comprehensive customer support during the transition away from rehabilitative work.

Keywords: rehabilitative work, involvement, client-orientation, evaluation, Bikva-model.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO.....	6
2 TUTKIMUKSEN TAUSTA.....	10
2.1 Aktiivinen sosiaalipolitiikka.....	10
2.2 Kuntouttava työtoiminta.....	14
2.2.1 Aktivointisuunnitelman sisältö.....	16
2.2.2 Arvioita kuntouttavasta työtoiminnasta.....	18
2.3 Sosiaalityön arviointi.....	19
3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT	22
3.1 Asiakkaan osallisuus	22
3.1.1 Voimaantumisen merkitys.....	25
3.1.2 Vastakohtana syrjäytyminen.....	26
3.2 Asiakaslähtöinen työorientaatio	28
3.2.1 Asiakaskumppanuus	30
3.2.2 Asiantuntijuuden kehittäminen.....	32
4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	35
4.1 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset.....	35
4.2 Bikva-malli arvioinnin ja oppimisen välineenä.....	35
4.3 Aineistonkeruu	38
4.4 Aineiston analysointi	42
4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset lähtökohdat.....	44
5 ASIAKKAAN KOKEMA OSALLISUUS	46
5.1 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutus.....	46
5.2 Asiakkaan saama tieto	48
5.3 Yhteisöllisyyden merkitys	51
6 ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖORIENTAATIO	54

6.1 Työttömyyden stigma.....	54
6.2 Elämänvaihesuunnittelun avulla siirtymävaiheen yli	56
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	60
LÄHDELUETTELO	65
LIITTEET	73

1 JOHDANTO

Tarkastelen pro gradu –tutkielmassani kuntouttavan työtoiminnan prosessia. Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemasta osallisuudesta sekä arvioida prosessin asiakaslähtöisyyden toteutumista. Tutkimus on toteutettu eteläsuomalaisessa terveys- ja sosiaalipalveluja järjestävän toiminta-alueen sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä. Kiinnostukseni tutkimuskohteeseen on syntynyt osallistuessani aiemmassa työssäni kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvauksen suunnitteluun ja valmisteluun. Tutkimukseni tavoitteena on myös saada asiakaslähtöisesti kerättyä tietoa prosessin kehittämistarpeiden selvittämiseksi.

Kuntouttava työtoiminta on osa aktiivista sosiaalipolitiikkaa. Aktivointiehdot on kytketty sekä työttömyysturvan että toimeentulotuen saamiseen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) velvoittaa kunnan, erityisesti sen sosiaalihuollon, toimimaan yhteistyössä työvoimahallinnon kanssa. Aktivoinnin sosiaalipoliittinen luonne korostuu etenkin kuntien tekemässä työssä. Kuntouttavalla työtoiminnalla on toimintakykyä ylläpitävä luonne ja se voi olla asiakkaan arjessa ainoa yhteisöllinen toiminta. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 7-9.) Kuntouttava työtoiminta on kuntien järjestämä pitkäaikaistyöttömille suunnattu sosiaalihuoltolain mukainen palvelu. Kuntouttava työtoiminta on kunnissa suhteellisen vakiintunutta toimintaa, mutta tutkimuksen mukaan kunnat korostavat toiminnan laadullista kehittämistä. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistus sekä kunnille kaavailut työllistämisen uudet linjaukset tulevat antamaan suuntaa kuntouttavan työtoiminnan kehittämisessä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 13.)

Aktiivinen sosiaalipolitiikka Suomessa on työttömyyden hoitoa, jossa aktivoinnin ja kuntoutuksen käsitteet on liitetty toimintatapana lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189). Lain taustalla on 1990-luvun laman jäljiltä syntynyt vaikea rakenteellinen pitkäaikaistyöttömyys, joka nähdään syrjäytymistä lisäävinä tekijöinä. Laissa korostuvat yksilötasoiset toimenpiteet, etenkin työttömien aktivointi, jossa oikeus vähimmäisturvaan on kytketty entistä enemmän työn tekemiseen. (Kotiranta 2008, 21; Juhila 2006, 58.) Järvikoski ja Härkäpää (2004, 24) määrittelevät sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalista toimintakykyä parantavaksi prosessiksi. Sosiaalinen toimintakyky on elämänhallintaa, joka sisältää kyvyn selviytyä arkipäivän toiminnoista sekä vuorovaikutussuhteista. Kuntien vastuu sosiaalihuollon palvelujen laadukkuudesta on lisääntynyt – samoin kuntien itsenäinen valinnanmahdollisuus palvelujen tuottamisessa. Tämän myötä sosiaalipalvelujen

kehittämisen sekä arvioinnin merkitys on tullut tärkeämmäksi. Julkisen hallinnon kehittämisessä on kuljettu asiakaslähtöisempään suuntaan ja palvelujen toimivuuden arvioinnissa asiakkaiden roolia on korostettu. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 1-2, 5.) Sosiaalityön arvioinnilla on merkityksensä myös työntekijöille. Sosiaalityöntekijöille pitää mahdollistaa tutkimusten seuraaminen ja tulosten huomioiminen työssään. Ammatilliset käytännöt tulee voida perustaa tietoon palvelujen vaikuttavuudesta ja arviointien tulee hyödyntää konkreettista työtä. (Raunio 2010, 393.)

Tutkimukseni teoreettinen viitekehys muodostuu osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden käsitteistä. Kujalan (2003, 73) mukaan asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys voidaan kuvata rinnakkaiskäsitteiksi. Asiakas tarvitsee osallisuuden kokemukseen tunteen oman mielipiteensä arvostamisesta, valinnan mahdollisuudesta sekä siitä, että häntä koskevat päätökset tehdään yhteistyössä (Sirviö 2006, 40.) Nämä toteutuvat Antikainen-Juntusen (2005, 33) mukaan palvelujen suunnittelussa silloin, kun tilanteessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista ja hänelle annetaan riittävästi tietoa päätösten tueksi. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki ohjaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalityötä tekevien on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa niin, että asiakas ymmärtää asian sisällön ja merkityksen. Ensisijaisesti on annettava asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen.

Tutkimuksen molemmat teoreettiset pääkäsitteet ovat hyvin moniulotteisia. Tutkimukseni edetessä haastatteluihin ja niiden analysointiin, vahvistui näille molemmille pääkäsitteille kaksi alakäsitettä. Tässä tutkimuksessa osallisuuden alakäsitteet ovat voimaantuminen ja syrjäytyminen. Vesterisen (2006, 190) mukaan voimaantumisella tarkoitetaan yksilön omien sisäisten energian lähteiden tunnistamista, riittävää itsensä arvostamista sekä kykyä toimia muiden ihmisten kanssa sosiaalisissa verkostoissa. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena olevan voimaantumisen kautta yksilön toimintakyky yhteiskunnan eri toimintakentillä paranee elämänhallinnan kohentumisen myötä. (Härkäpää & Järvikoski 2006, 113.) Osallisuuden käsitettä voidaan lähestyä myös syrjäytymisen kautta. Syrjäytymisen prosessi nähdään yhteiskunnassa tavoiteltavien ja normaalina pidettävien tilojen ulkopuolelle ajautumisena. (Juhila 2006, 52–55.) Helneen (2002 5–8, 36–37) mukaan syrjäytyminen on ajankohtainen yhteiskunnallinen ja sosiaalipoliittinen kysymys. Syrjäytymisen

luonnehdinnat muovaavat positiota syrjäytyneestä. Luokittelun myötä saattaa syntyä syrjäytyneiden ryhmä, joka myös sisäistää saamansa leiman.

Asiakaslähtöisyyden alakäsitteiksi muotoutuivat asiakkuuskumppanuus sekä työntekijän asiantuntijuus. Pohjola (2010) toteaa, että työntekijän velvollisuus on tuoda suhteeseen oma asiantuntijuutensa ja tietonsa yhteiskunnan rakenteista. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen auttaa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muotoutumista edelleen lähemmäksi kumppanuutta. Tällöin asiakas toimii oman asiansa asiantuntijana ja asiakassuhteesta rakentuu yhteistyösuhde. (Pohjola 2010, 35–39.) Niemen (2013) mukaan tavoitteellinen kumppanuus sosiaalityön asiakassuhteessa vähentää vallankäyttöä, joka on aina sosiaalityössä läsnä. Vallankäyttö näyttäytyy tilanteissa, jossa asiakkaalle sanellaan yksipuolisesti sekä ongelmat että ratkaisut. Sosiaalialan professio saattaa eettisesti painottaa yhteiskunnan kokonaisuutta, jolloin yksilön etu jää taka-alalle. Tällainen tilanteen kokonaisharkinta ei ole harvinaista työllistämisen- ja aktivointipolitiikan saralla. (Niemi 2013, 31, 45, 53.)

Toteutin tutkimukseni asiakaslähtöisen Bikva-mallin avulla. Bikva-mallin (Bikva = Brugerindragelse i kvalitetsvurdering/Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana) pääpiirteinä on asiakkaalta saatu tieto, jota käytetään hyväksi toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittelemän aineistonkeruu- ja tutkimusmenetelmän lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Prosessi on oppimislähtöinen ja sen odotetaan voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Asiakkaat ovat mukana arvioinnissa ja näin saadaan luotua yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. (Krogstrup 2004, 3-8, 11–15.)

Bikva-mallin mukaisesti tutkimuksessa on haastateltu kaksi asiakasryhmää, yksi työntekijöistä koostuva ryhmä sekä esimiesten ryhmä. Haastatteluaineisto on analysoitu sisällönanalyysin avulla, jolloin teemoiksi muodostuivat asiakkaan ja työntekijän kohtaaminen, asiakkaan saama tieto, yhteisöllisyyden merkitys, työttömyyden stigma sekä elämänvaihesuunnittelun siirtymävaiheen tukena. Osin nämä kaikki teemat sivuavat toisiaan, joten en yrittänyt muodostaa teemojen käsittelyä yksiselitteisiksi ja toisiaan poissulkeviksi.

Tutkimuksen taustalla olevat käsitteet – aktivointipolitiikan, kuntouttavan työtoiminnan sekä sosiaalityön arvioinnin esittelen luvussa kaksi. Kolmannessa luvussa perehdyn osallisuuden ja

asiakaslähtöisyyden teorioihin ja niihin liittyviin alakäsitteisiin. Alakäsitteinä tässä tutkimuksessa ovat voimaantuminen, syrjäytyminen, asiakkuuskumppanuus ja asiantuntijuuden kehittäminen. Tutkimuksen toteutus ja tutkimuskysymykset esittelen luvussa neljä. Loppuosa tutkimusraportista koostuu tutkimustuloksista. Luvussa viisi selvitän asiakkaan kokemaa osallisuutta kuntouttavan työtoiminnan prosessissa ja luvussa kuusi työntekijöiden toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Vastaan tutkimuskysymyksiin luvussa seitsemän. Johtopäätösluvussa esittelen myös tutkimuksen aikana esille nousseet kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämis ehdotukset.

2 TUTKIMUKSEN TAUSTA

2.1 Aktiivinen sosiaalipolitiikka

Aktiivinen sosiaalipolitiikka Suomessa on työttömyyden hoitoa, jossa aktivoinnin ja kuntoutuksen käsitteet on liitetty toimintatapana kuntouttavan työtoiminnan lakiin (2001/189). Lain taustalla on 1990-luvun laman jäljiltä syntynyt vaikea rakenteellinen pitkäaikaistyöttömyys, joka nähdään syrjäytymistä lisäävänä tekijänä. Laissa korostuvat yksilötasoiset toimenpiteet, etenkin työttömien aktivointi, jossa oikeus vähimmäisturvaan on kytketty entistä enemmän työn tekemiseen. (Kotiranta 2008, 2; Juhila 2006, 58.) Aktivointi on toimenpiteiden kokonaisuus asiakkaiden työllistymisen edesauttamiseen ja elämänhallinnan tukemiseen. Elämänhallinta sisältää paljon muutakin kuin työllistymisen. Elämänhallinnassa on kyse siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja ihminen kokee elämän olevan omissa käsissään. (Juhila 2006, 61–62.)

Järvikoski ja Härkäpää (2004, 24) määrittelevät sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalista toimintakykyä parantavaksi prosessiksi. Sosiaalinen toimintakyky on elämänhallintaa, joka sisältää kyvyn selviytyä arkipäivän toiminnoista sekä vuorovaikutussuhteista. Hautamäen (1996, 47–48) mukaan elämänhallinta on monen eri asian summa, alkaen itsekunnioituksesta ja itsemääräämisoikeudesta valintojen ja elämänsuunnitelmien tekemiseen. Toiminnallisessa ja sosiaalisessa ympäristössä eläminen vaatii kykyä käyttää emotionaalisia valmiuksia. Kun toimintakyky pitkän ajan kuluessa laskee, myös sen palauttaminen vie aikaa. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 26.)

Aktiivisen sosiaalipolitiikan ja siihen liittyvän kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet korostavat työn velvoitetta, mutta sisältävät lisäksi inhimillisen lähestymistavan sosiaalisen tuen ja ohjauksen turvin. He lisäävät, että aktivointipolitiikan parhain tulos on asiakkaan sijoittumien pysyvästi avoimille työmarkkinoille, mutta tämä tulos saavutetaan harvoin. Sen sijaan tulokset kertovat kuntoutumisesta ja hyvinvoinnin lisääntymisestä. (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 14–15.)

Kuntouttava työtoiminta on osa aktiivista sosiaalipolitiikkaa. Aktivointiehdot on kytketty sekä työttömyysturvan että toimeentulotuen saamiseen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta velvoittaa

kunnan, erityisesti sen sosiaalihuollon, toimimaan yhteistyössä työvoimahallinnon kanssa. Aktivoinnin sosiaalipoliittinen luonne korostuu etenkin kuntien tekemässä työssä. Aktivoinnin työllisyyspoliittiset vaikutukset ovat olleet sosiaali- ja hyvinvointipoliittisia vaikutuksia vähäisemmät. Kuntouttava työtoiminta ei ole tuonut kaikille asiakkaille suoraa siirtymää avoimille työmarkkinoille tai ammatilliseen koulutukseen. Sen sijaan asiakkaiden sosiaalinen selviytyminen ja hyvinvointi on todettu parantuneen. Kuntouttavalla työtoiminnalla on toimintakykyä ylläpitävä luonne ja se voi olla asiakkaan arjessa ainoa yhteisöllinen toiminta. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 7–9).

Hagfors ja Kajanoja (2010) ovat esittäneet hypoteesina, että hyvinvointivaltion antelias sosiaalipolitiikka vähentää eriarvoisuutta ja tämä taas vahvistaa sosiaalista pääomaa. Kun tämä puolestaan lisää kansalaisten hyvinvointia, se tuo positiivista kannatusta sosiaalipolitiikalle. Tämän hyvän kehän teorian lähtökohtana ovat siis hyvinvointivaltion, eriarvoisuuden ja sosiaalisen pääoman yhteydet. Kehä muodostuu prosessimaisesti. Hyvinvointipanostusta lisäämällä eriarvoisuus vähenee ja sosiaalinen pääoma vahvistuu, jolloin hyvinvointi lisääntyy ja siihen panostetaan vielä enemmän. Kirjoittajat toteavat hyvän kehän tarkoittavan sitä, että positiivisia vaikutuksia sisältävät toimenpiteet vaikuttavat itseään vahvistavasti. Vastakohtana he esittävät alaspäin suuntautuvan spiraalin – ”mikään ei tuota epäonnistumista niin kuin epäonnistuminen”. (Emt., 112–113.)

Hyvinvointiin voidaan panostaa sosiaalisilla tulonsiirroilla, sosiaali- ja terveyspalveluilla, julkisella koulutuksella, aktivoivalla työllisyyspolitiikalla sekä sairaus- ja työttömyyspäivärahojen kattavuudella. Sosiaalisten mahdollisuuksien kannalta merkityksellisin on eriarvoisuus. Hyvinvointivaltion tulisi tarjota edellytyksiä sille, että syrjäytymisen ehkäiseminen olisi mahdollisimman tehokasta. Hyvän kehän teorian mukaan eriarvoisuus tuottaa luottamuspulaa kansalaisten kesken sekä vähentää yhteiskunnan yhteenkuuluvuutta. (Hagfors & Kajanoja 2010, 112–113.)

Hyvinvointia ei voida aina mitata talouden tai kansantuotteen mukaan. Hagforsin ja Kajanojan (2010, 115, 128) mukaan mukaansa yksi vaihtoehto hyvinvoinnin mittaamiseen on tutkia kansalaisten turvallisuutta, asumisolosuhteita, koulutusta, työllistymistä ja osallistumismahdollisuuksia. Toinen vaihtoehto on antaa asiantuntijoiden, eli kansalaisten itsensä, määritellä oman hyvinvointinsa aste. Sosiaalinen pääoma tuo yleistä luottamusta muihin ihmisiin ja

instituutioihin, sekä aktivoi osallistumaan. Lisäksi kansalaisten sosiaaliset mahdollisuudet lisääntyvät – ihminen voimaantuu tekemään valintoja ja päätöksiä oman elämänsä suhteen.

Möttönen (2010) toteaa, että kunnat vastaavat suurimmaksi osaksi kansalaisten tarvitsemien hyvinvointipalvelujen järjestämisestä. Paikallistasolla laaja-alainen hyvinvointipolitiikka on haasteisiin vastaamista yhteisesti, voimavaroja kooten. Samalla tämä on sosiaalisten mahdollisuuksien politiikkaa. Hyvinvointijärjestelmä koostuu julkisista, yksityisistä ja kolmannen sektorin palveluista – tärkeää on eri toimijoiden tuottamien palvelujen koordinointi ja yhdistäminen. Koordinoinnin ja yhdistämisen lähtökohtana ovat eri toimijoiden keskinäiset vuorovaikutussuhteet ja toimintatapojen tuntemus. Vuorovaikutussuhteilla on merkitystä niin ihmisten välisessä kuin verkostojen välisessä yhteistyössä ja myös siinä, millaisia hyvinvointivaikutuksia tuotetaan. (Emt., 207.)

Hyvinvointipolitiikan resurssit eli instituutioiden voimavarat voidaan jakaa rakenteellisiin, yhteisöllisiin ja inhimillisiin resursseihin. Rakenteelliset resurssit ovat aineellista pääomaa, joka luo edellytykset luoda hyvinvointia, kuten talous, infrastruktuuri sekä hallinto- ja palvelurakenteet. Kunta- ja palvelurakenneuudistus pyrkii yhdistämään tiivistämään myös rakenteellista resurssia. Möttösen (2010) mukaan tämä ei silti välttämättä muuta toimintaa hyvinvoinnin suuntaan. Yhteisölliset resurssit ovat kaikkea inhimillistä vuorovaikutusta ihmisten ja eri toimijoiden kesken, ja niillä on yhteys myös kansalaisten terveyteen ja hyvinvointiin. Inhimilliset resurssit ovat jokaisen ihmisen omia voimavaroja. Hyvinvointipolitiikan yhtenä pyrkimyksenä on voimaannuttaa kansalaisia aktivoimalla ja kannustamalla. Koulutustason nousu sekä taloudellinen hyvinvointi vaikuttaa positiivisesti myös inhimillisiin resursseihin. (Emt., 211.)

Palola (2010) on arvioinut Euroopan Unionin vaikutuksia Suomen sosiaalipolitiikan muutoksiin. Vuonna 2000 EU:n toimista ”työllisyyden, talousuudistuksen ja sosiaalisen yhteenkuuluvuuden vahvistamiseksi” on sovittu niin sanotulla Lissabonin strategialla. Näiden toimien perustana ovat olleet yhtenäiset taloudelliset, sosiaaliset ja poliittiset toimintamuodot, joiden tavoitteeksi on asetettu Euroopan Unionin valtioiden yhteenkuuluvuuden vahvistaminen. Palola katsoo Lissabonin strategian perustavoitteena olevan kulttuurisen yhteisymmärryksen rakentamisen. EU:n komission mukaan työllisyyttä ja työllistymistä pitää tukea sosiaalipolitiikan keinoin, jotta voitaisiin vaikuttaa kansalaisten asenteisiin, taitoihin ja motivaatioon. Erityisesti sosiaalipolitiikan tulisi kohdistua heikommassa asemassa oleviin ihmisiin. Julkisen talouden kestävyys riippuu talouden

tuottavuudesta sekä sosiaaliturvajärjestelmien kysynnästä ja nämä taas kytkeytyvät tiiviisti työmarkkinoihin ja kansalaisten hyvinvointiin. (Emt., 27–29, 32.)

Palola (2010) arvioi EU:n Lissabonin strategian vaikutusta Suomen sosiaalipolitiikkaan Lissabon-toimenpideohjelman väliarvion kautta. Sen mukaan Suomi on saavuttanut useita alkuperäisessä Lissabonin strategiassa asetettuja tavoitteita ja Suomen talous- ja työllisyyskehitys on ollut EU:n mittapuussa hyvin vahvaa. Suomessa on tehty ja tullaan tekemään rakenteellisia uudistuksia, joilla pyritään vahvistamaan politiikan eri osa-alueiden vuorovaikutusta. Esimerkkeinä Palola mainitsee sosiaaliturvauudistuksen, eläkeuudistuksen, Paras-hankkeen sekä tuottavuusohjelman. Lisäksi kansalaisten omatoimisuuteen, osallisuuteen ja toimintaedellytysten parantamiseen on pyritty sosiaali- ja terveydenhuollon vuonna 2011 päättyneellä palveluinnovaatiohankkeella. Hankkeen tavoitteena oli vahvistaa palvelujärjestelmän uudistumiskykyä. Sen tuloksena saatiin muun muassa avoin kansallinen Hyvä Käytäntö – innovaatioympäristö, jossa sosiaali- ja terveysalan asiantuntijat voivat jakaa uusia kehittyneitä toimintamalleja. (Emt., 51.)

Sosiaalinen kuntoutus sisältää työmarkkinoiden ulkopuolella ja syrjäytymisvaarassa oleville henkilöille tarkoitettuja toimenpiteitä, joilla tuetaan elämänhallintaa ja työ- ja toimintakykyä. Sosiaalinen kuntoutus sisältää monia eri työmuotoja, kuten asiakasta tukeva psykososiaalinen työ, työllistämisen tukitoimet, verkostoyhteistyö sekä suunnitelmallinen työskentelymalli. Psykososiaalinen työ sisältää yksittäisen asiakkaan kanssa tehtävän keskustelu- ja motivointityöskentelyn lisäksi ryhmämuotoista toimintaa. Sosiaalisen kuntoutuksen osana työllistämisen tukitoimet tähtäävät opintojen loppuunsaattamiseen sekä sisältävät myös kuntouttavan työtoiminnan työkykyarvioineen. Tavoitteena on toteuttaa asiakkaan kanssa tehtävää kuntoutus- tai aktivointisuunnitelmaa moniammatillisen verkostoyhteistyön avulla. (Hinkka & Koivisto & Haverinen 2006, 5, 23–26.)

Helne (2002) kuvaa Ranskassa vuonna 1988 voimaan tullutta toimeentulotukijärjestelmää nimeltään RMI, jossa minimitoimeentulon saamiseksi vaaditaan työntekoon ja sosiaaliseen elämään liittyvä sopimus. Sopimusta kuvataan syrjäytyneiden sopimukseksi, jossa ryhmään kuuluvien on ryhdyttävä neuvotteluihin yhteiskuntapaikan saamiseksi. Paikkaansa yhteiskunnassa etsiessään työtön tai syrjäytynyt henkilö joutuu luomaan itselleen identiteetin. Helneen mukaan RMI:in

kaltaiset järjestelyt eivät ole vieraita Suomessakaan. Aktiivisen sosiaalipolitiikan työryhmän muistio edusti samaa henkeä ja muistion pohjalta syntyi vuonna 2001 lakiesitys kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavassa työtoiminnassa työttömän tulee suostua elämäntilanteensa kartoitukseen ja sen pohjalta tehtävään aktivointisuunnitelmaan. Suunnitelman laatimiseen osallistuminen on velvollisuus, josta kieltäytyminen voi vaikuttaa etuuksien saamiseen. Helneen mukaan syrjäytyneen tulee hakea paikkansa yhteiskunnassa. (Emt., 80–81.)

Työllistymistä tukevien palvelukokonaisuuksien lähtökohtana tulee olla asiakaslähtöisyys sekä palvelujen saumaton liittyminen toisiinsa. Näitä palveluja käyttävä asiakas tarvitsee monipuolista ja pitkäjänteistä tukea. Palvelujen kokonaisuus on vaarassa pirstaloitua, jos asiakkaan tarvitsemat palvelut järjestetään toisistaan irrallisten projektimaisten palasten kautta. Palveluja ohjaavan ja koordinoivan tahon mahdollisuudet huolehtia asiakkaan pitkäjänteisestä ohjauksesta saattavat olla heikot. (Tuusa 2005, 79–80.)

Sosiaalityön osuus on merkittävä asiakkaan työllistämisessä. Vaikka syrjäytymisen ehkäisyn pääpaino useimmiten on työpolitiikassa, sosiaalityön rooli on opastaa ja neuvoa asiakkaita, sekä pyrkiä osallistamaan heitä yhteiskuntaan. Ei voida katsoa, että työttömyys aina suoranaisesti syrjäyttää ihmistä, mutta jos työtä pidetään hyvinvoinnin mittarina, se voi tuoda työttömille ihmisille vielä enemmän syrjäytymisen tunnetta. (Lister 2000, 38–42.) Usein ihmisellä on pitkään jatkuneen työttömyyden jälkeen kadonnut usko omiin kykyihinsä ja juuri sen palauttaminen on yksi aktivointitoimenpiteiden keskeisistä tavoitteista. (Kotiranta 2008, 114.)

2.2 Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) tuli voimaan 1.9.2001. Lain mukaisesti kunnan on järjestettävä kuntouttavaa työtoimintaa niille pitkään työttöminä olleille henkilöille, jotka eivät työ- ja toimintakykynsä takia kykene osallistumaan TE-hallinnon ensisijaisiin palveluihin, kuten työkokeiluun tai palkkatukityöhön. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka järjestämiseksi vaaditaan yhteistyötä kunnan ja TE-hallinnon kanssa. Kunnan sosiaaliviranomainen ja TE-hallinnon asiantuntija laativat yhdessä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman, jossa sovitaan asiakasta parhaiten palveleva kokonaisuus. Tähän sisältyvän kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden pitkittymisen aiheuttamia vaikutuksia asiakkaan toimintakykyyn sekä vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ-

ja toimintakykyä syrjäytymistä ehkäisevästi. Alle 25-vuotiaille henkilöille aktivointisuunnitelma tehdään lyhyemmän työttömyysjakson jälkeen kuin 25 vuotta täyttäneille. 1.1.2010 lakia kuntouttavasta työtoiminnasta muutettiin siten, että aktivoinnin velvoittavuus tuli koskemaan myös yli 25-vuotiaita, kun aiemmin velvoittavuus koski vain alle 25-vuotiaita. Aktivointisuunnitelmaprosessin käynnistää se viranomainen, jonka pääosin vastaa asiakkaan palveluista. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kolmen kuukauden jaksoissa ja pääsääntöisesti enintään kahden vuoden ajan. Työtoimintaan tulee osallistua vähintään yhtenä päivänä viikossa, vähintään neljän tunnin ajan. Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-aika tulee suunnitella huomioiden asiakkaan toimintakyky ja jaksolle määritellyt tavoitteet. Työtoiminnan tulee olla asiakkaalle mielekästä ja toimintakyvyn mukaisesti riittävän vaativaa. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan kuntouttavan työtoiminnan kesto, paikka, työtehtävät ja asetetut tavoitteet. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla henkilöllä on oikeus työttömyysetuuteen, vaikka hän työttömänä ollessaan ei olisikaan siihen oikeutettu. Lisäksi Kela maksaa asiakkaalle 9 euron kulukorvauksen läsnäolopäiviltä. Kulukorvaus on verovapaa korvaus, eikä sitä oteta tulona huomioon. Työtoimintaan osallistuvalla on myös oikeus saada sosiaalitoimesta matkakorvausta, joko julkisen kulkuneuvon matkalippuna tai korvausta oman auton käytöstä. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014; Osallistava sosiaaliturva 2014, 26.)

Kunta voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa eri tavoin. Monissa kunnissa sekä kuntayhtymissä on omia työpajoja, joissa pystytään toteuttamaan varsinkin elämänhallintaa tukevaa toimintaa. Myös kuntien eri toimipisteissä, kuten päiväkodeissa, ikäihmisten hoitolaitoksissa, puutarha- sekä rakennus- ja siivouspuolella voidaan järjestää työtoimintaa. Tällöin työtehtävät ovat enemmän vastuullisia ja toiminnan päivittäisinä ohjaajina ovat työpaikan omat työntekijät. Kuntouttavan työtoiminnan asiakas ei kuitenkaan saa omalla työpanoksellaan korvata puuttuvaa työtekijää, vaikka toimisikin esimerkiksi päiväkodissa lasten ryhmässä apuohjaajana. Kunnan omien toimipisteiden lisäksi työtoimintaa voidaan sopimuksen turvin järjestää myös toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa, mutta ei kuitenkaan yrityksissä. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla on monessa suhteessa taloudellisia merkityksiä. Asiakas on oikeutettu työttömyyskorvaukseen työtoiminnan ajalta, vaikka muutoin työttömänä ollessaan ei näin olisikaan. Kunnalla on oikeus saada kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä valtion korvauksena jälkikäteen 10,09 euroa jokaista kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan henkilön läsnäolopäivää kohti. (Osallistava sosiaaliturva 2014, 27.) Vuodesta 2006 alkaen kunnat ovat osallistuneet työmarkkinatuen rahoitukseen maksamalla puolet siitä työmarkkinatuesta, jota on myönnetty yli 500 päivää tukea saaneille henkilöille, jotka eivät ole osallistuneet aktivointitoimenpiteisiin. Kela perii kunnilta työmarkkinatuen rahoituksen kuntaosuuden (Työmarkkinatukiudistus 2006.) Kuntien vastuu on laajenemassa vuoden 2015 alkaen koskemaan jo 300 päivää työttömyyden perusteella työmarkkinatukea saaneita (Kuntatiedote 2014). Hallitusohjelman 2014 mukaisesti työllistymisen edellytyksiä parannetaan syrjäytymisvaarassa olevien nuorten sekä osatyökykyisten osalta tehostamalla kohdennettuja sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja sekä kuntouttavia palveluja (Hallitusohjelma 2014, 5).

Tällä hetkellä kunta korvaa valtiolle puolet siitä työmarkkinatuen määrästä, jonka yli 500 päivää työttömänä ollut henkilö on työttömyysetuutena saanut. Kuntien vastuu on laajenemassa vuoden 2015 alkaen koskemaan jo 300 päivää työttömyyden perusteella työmarkkinatukea saaneita työttömiä työnhakijoita (Kuntatiedote 2014). Tämän mukaan on odotettavissa, että kuntouttavan työtoiminnan tarve tulee lisääntymään. Kuntouttavan työtoiminnan paras mahdollinen onnistuminen tukee asiakkaan elämänhallintaa ja parantaa työmarkkinavalmiuksia. Pidän tutkimukseni aihetta tärkeänä ja ajankohtaisena liittyen asiakkaiden oikeuteen saada laadukasta palvelua sekä lisäksi työntekijöiden ammatillisen oppimisen ja sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisen kannalta.

2.2.1 Aktivointisuunnitelman sisältö

Aktivointisuunnitelma perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Alkuhaastattelussa asiakkaan työelämävalmiudet, työ- ja toimintakyky sekä elämäntilanne ja elämänhallinta arvioidaan yhdessä keskustellen. Tavoitteet asetetaan yhdessä asiakkaan kanssa tilannearvion perusteella. Asiakkaalla on myös oikeus päästä kuntouttavaan työtoimintaan jo ennen kuin työttömyys on pitkittynyt, jos se hänen elämäntilanteensa kannalta katsotaan tarpeelliseksi. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

Suunnitelmaan kirjattavia asioita ovat kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan: asiakkaan koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, arvio aikaisempien työllistymistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta sekä arvio aikaisempien työnhakusuunnitelmien ja kunnan tekemien henkilöä koskevien suunnitelmien toteutumisesta. Lisäksi aktivointisuunnitelmaan kirjataan muita sovittuja toimenpiteitä, jotka voivat olla työtarjouksia, työllistymistä edistäviä toimenpiteitä (kuten työkokeilu), kuntouttavaa työtoimintaa sekä muita sosiaalipalveluja kuten terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189.)

Asiakkaan informointi saatavista etuuksista ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista on erityisen tärkeää, sillä kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisestä asiakas saattaa menettää työttömyysetuutensa määräajaksi. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812, 5 §) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä selvittämään asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä myös eri vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan.

Hallintolain (2003/434, 7 §, 8 §) mukaisesti viranomaisella on myös neuvonta- ja palveluvelvoite, joiden mukaan asiakas tulee ohjata tarvittavien palvelujen piiriin. Sosiaalihuollon osalta näihin palveluihin kuuluvat esimerkiksi päihde- ja mielenterveyshuolto sekä pitkäaikaistyöttömien terveystarkastus. Vuonna 2006 valtion talousarviossa tehty lisäys kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon valtionosuuksiin koskien pitkäaikaistyöttömien terveystarkastuksia on perusteltu sillä, että työttömien terveydentilaan ei ollut kiinnitetty kokonaisvaltaisesti riittävää huomiota. (Saikku, 2009, 11.)

Vuoden 2011 hallitusohjelmassa todetaan, että aktiivisia työvoimapolitiittisia toimia pyritään lisäämään ja aktivointisuunnitelmat on tehtävä nopeasti ja niiden laatua tulee parantaa siten, että työnhakijoiden tarpeet, toimintakyky ja työllistymisedellytykset otetaan entistä paremmin huomioon (Hallitusohjelma 2011, 46).

Aktivointisuunnitelmaan päivitetään 3 – 24 kuukauden välein, jos siihen sisältyy kuntouttava työtoiminta. Suunnitelma tarkastetaan myös silloin, jos kuntouttavan työtoiminnan osalta tehdään merkittäviä muutoksia, esimerkiksi työtoiminnan tehtävien vastuullisuudessa. Asiakkaalla on aina oikeus aktivointisuunnitelmaa tehtäessä pyytää mukaansa tukihenkilö. Työllistymistä edistävien palvelujen osalta kuntouttava työtoiminta on viimesijainen, eli asiakkaalla on oikeus keskeyttää aktivointisuunnitelmaan merkitty työtoiminta aloittaessaan työkokeilun, opiskelun, palkkatukityön tai työllistyessään avoimille työmarkkinoille. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

2.2.2 Arvioita kuntouttavasta työtoiminnasta

Pääkaupunkiseudun kuntouttavaa työtoimintaa koskevan tutkimuksen johtopäätösten mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on pääosin pitkään kestänyttä työttömyyttä sekä vähäinen ammatillinen koulutus. Asiakkaiden osalta korostuvat miesten määrä, yksinasuminen sekä taloudelliset ongelmat. Pääosin kuntouttavan työtoiminnan jaksot ovat 3-6 kuukauden mittaisia ja vain pieni osa asiakkaista saa vastuullisempia tehtäviä työtoiminnan aikana. Kuntouttavan työtoiminnan keskeytyminen on lähes tavanomaista ja tutkijoiden mukaan tämä kertoo siitä, että työtoiminnan ajoitus asiakkaan elämäntilanteen kannalta ei ole ollut oikea-aikaista. Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat viihtyneet kuntouttavassa työtoiminnassa ja ovat kokeneet sen tuovan elämään säännöllisyyttä, päivärytmiä sekä sosiaalisia suhteita. Kuitenkin suuri osa asiakkaista näkee tulevaisuuden epävarmana työtoiminnan jälkeen. Siirtymä avoimille työmarkkinoille ei pääosin onnistu, vaan kuntouttavan työtoiminnan jatkona on usein paluu työttömäksi työnhakijaksi tai uusi kuntouttavan työtoiminnan jakso. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 67–68.)

Mia Tammelin on tutkinut kuntouttavan työtoiminnan asiakaskokemuksia asiakasfoorumeissa Keski-Suomessa vuonna 2010. Raportissa todetaan, että asiakkaat eivät ole toiveikkaita työllistymismahdollisuuksien paranemisen suhteen. Asiakkaat myös kokevat epäoikeudenmukaiseksi saadessaan työstään nimellisen korvauksen, vaikka usein tekevät samaa työtä kuin palkkasuhteessa olevat. Lisäksi eriarvoisuuden tunne suhteessa palkkasuhteessa oleviin korostui. Toisaalta osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista kokee, että heillä ei ole riittävästi tai oikeanlaisia työtehtäviä. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden antama kuvaus kuntouttavasta työtoiminnasta sisältää paljon ristiriitaisuuksia. Vaikka toiminta tukee elämänhallintaa ja hyvinvointia, sitä pidetään kuitenkin melko merkityksettömänä. Raportissa todetaan, että kuntouttavan työtoiminnan ohjauksessa on suuria eroja eri toimipaikoissa sekä myös selkeää ohjauksen, sekä yksilöllisen palveluntuottamisen räätälöinnin puutetta. (Emt., 71–72.)

Kuntouttava työtoiminta on vaikeasti työllistyville asiakkaille tarjottava viimesijainen toimenpide ja sen kautta asiakkaalla on vielä pitkä matka avoimille työmarkkinoille. Työtoiminta voi olla asiakkaille myös ainoa työelämäyhteys, johon he omien voimavarojensa mukaisesti voivat osallistua, ja näin kuntouttavan työtoiminnan jaksot seuraavat toistaan. Monilla kynnys aloittaa kuntouttava työtoiminta voi olla korkea. Monin paikoin on järjestetty erilaisia toiminnallisia ryhmiä, joissa työelämätaitoja voi harjoitella ennen työtoimintaan siirtymistä. Kunnilla on pulaa

kuntouttavan työtoiminnan paikoista. Toimintaa on pyritty kehittämään paikallisesti ja hyvin erilaisilla metodeilla. Osa paikkakunnista järjestää työtoimintaa pääosin kunnan omissa toiminnoissa, toiset taas ostopalveluna eri järjestöiltä ja yhdistyksiltä. Vaikka kuntouttavan työtoiminnan paikat ovatkin lisääntyneet, ei niitä siltikään koeta olevan riittävästi ja erityisen monipuolisesti. (Karjalainen ym. 2008, 39–40.)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa työelämävalmiuksia. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole edellytyksiä avoimille työmarkkinoille, jolloin työtoiminnalla pyritään tukemaan asiakkaan osallisuutta ja hyvinvointia. (Osatyökykyiset työssä – ohjelma 2013, 61.) Työllistymistä voivat hankaloittaa monet aiemmin todentamatta jääneet terveysongelmat. Näistä tyypillisiä ovat mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä neurologiset sairaudet. Koska työttömänä oleva henkilö sairastaessaan ei useinkaan hae tai saa sairauslomaa, kuntoutukseen liittyvät asiat jäävät hoitamatta. Tavallaan ei ole myöskään riittäviä dokumentteja tai näyttöä työkyvyttömyyseläkettä haettaessa. (Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaalihuollossa 2013, 46.)

2.3 Sosiaalityön arviointi

Arviointi on tullut käytännöksi lähes kaikissa Suomen hyvinvointivaltion toiminnoissa ja palveluissa. Osin tähän on syynä lainsäädäntö ja poliittiset ohjelmat, jotka velvoittavat palvelujen kehittämiseen. Arviointeja suoritetaan esimerkiksi työyhteisöjen ja organisaatioiden kehittämiseksi sekä projektien ja työmenetelmien uudistusten vaikutusten seuraamiseksi. (Rajavaara 2007, 12–13.)

Arvioinnilla tuotetaan tietoa arvioinnin tai kehittämisen kohteesta. Tiedon tuottamiseen on lainsäädännöllisiä velvoitteita. Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (1999/621, 20 §) velvoittaa viranomaista tuottamaan sekä jakamaan tietoa yhteiskunnan oloista sekä niiden kehityksestä. Lisäksi viranomaisen tulee laatia julkaisuja ja tietoaaineistoja palveluistaan. Sosiaali- ja terveysministeriön sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamisraportissa korostetaan tutkimustiedon systemaattista hyödyntämistä sosiaalihuollon järjestämisessä ja kehittämisessä. Raportin mukaan sosiaalityön arvioinnissa on otettava entistä enemmän huomioon asiakkailta saatava palaute sekä ruohonjuuritason työntekijöiden näkemykset. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 14.)

Myös sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista annetun lain (2000/812, 8 §) mukaisesti asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalityön tutkimuksella toivotaan saatavan tietoa arjen työkäytännöistä ja niiden vaikutuksista sekä kustannuksista. Tutkimus sosiaalityön saralla on viimeisen kymmenen vuoden aikana lisääntynyt ja syventynyt, mutta on osa-alueita, joista on vielä hyvin vähän saatavilla tutkimustietoa. (Raitakari & Valokivi 2012, 192, 196.) Yhteiskunnallisesti sosiaalialan tietoa tarvitaan sekä poliittisessa päätöksenteossa ja hallinnossa että kansalaisten keskuudessa (Rajavaara 2012, 4).

Kuntien itsenäisyys sekä valinnan mahdollisuudet palvelujen tuottamisessa ovat lisääntyneet – samoin myös vastuu palvelujen laadukkuudesta. Tämän myötä sosiaalipalvelujen kehittämisen sekä arvioinnin merkitys on tullut tärkeämmäksi. Julkisen hallinnon kehittämisessä on kuljettu asiakaslähtöisempään suuntaan ja palvelujen toimivuuden arvioinnissa asiakkaiden roolia on korostettu. Sosiaalityön arvioinnissa eri osapuolten näkemyserot voivat olla suuria ja arvioinnin haasteena on kaikkien näkemysten esille tuominen puolueettomasti. Yhteiskunnallisessa arvioinnissa arvioidaan yhteiskunta- ja käyttäytymistieteiden metodeja käyttäen toimintaa, projektia tai prosessia. (Arviointi sosiaalipalveluissa 2001, 1-2, 5, 9, 11.)

Sosiaalityö on ihmisläheistä käytännön työtä ja siihen liittyy yhteiskunnallisesti tiedontuotannon tehtävä. Jatkuva yhteiskunnan muutos tuo tarpeen kehittää sosiaalityön palvelujärjestelmiä ja työmuotoja, jolloin niiden vaikuttavuutta on myös tarve arvioida. (Hämäläinen 2014, 74.) Rajavaara (1997) toteaa, että arvioinnin historiaa on tutkittu melko vähän sekä Suomessa että muualla maailmassa. Suomessa julkisten palvelujen tarvetta on perusteltu sosiaalisten ongelmien ja kansalaisten palvelutarpeiden laajenemisella. Yhteiskuntatieteessä arviointi on nostettu tärkeäksi tutkimuksen osatekijäksi 1990-luvulta lähtien. (Rajavaara 2007, 38–39.)

Sosiaalityön arvioinnilla on merkitystä myös työntekijöiden kannalta. Sosiaalityöntekijöille tulee mahdollistaa tutkimusten seuraaminen ja tulosten huomioiminen työssään. Ammatilliset käytännöt tulee voida perustaa tietoon palvelujen vaikuttavuudesta ja arviointien tulee hyödyntää konkreettista työtä. Työntekijät tarvitsevat myös esimiestensä tuen tutkimustietoon perustuville työkäytännöille, jotta he voivat olla itse mukana arvioinnissa ja sen suunnittelussa. (Raunio 2010, 393; Patton 1997, 206.) Arviointitulokset voivat antaa sosiaalialan päätöksentekijöille tukea toiminnan kehittämisessä sekä muutosten toteuttamisessa. Yhtäläinen tavoite on sosiaalisten suhteiden ylläpito työyhteisössä

sekä selontekovelvollisuuden toteutuminen niin esimiesten kuin työntekijöiden osalta. (Rossi, Freeman & Lipsey 1999, 40–41.)

Tässä tutkimuksessa tutkimus- sekä aineistonkeruumenetelmänä on käytetty Bikva-mallia, joka Kivipellon (2006, 59–60) mukaan perustuu kriittisen arvioinnin ajattelumalleihin, jolloin sen tavoitteena on nostaa esille asiakkaiden tuottamaa tietoa. Bikva-mallin perustana on konstruktivisesti tutkimukseen osallistujien käsitysten yhdistäminen. Konstruktivistisen näkökulman mukaan jokainen lähestyy tutkittavaa asiaa omasta näkökulmastaan ja tulkitsee sitä omalla yksilöllisellä tavallaan. Konstruktivistinen oppimiskäsitys liitetään usein asiantuntijuuteen ja sen kehittymiseen. Asiantuntijuus on ikään kuin jatkuva prosessi, jossa aiemmin opittua tietoa jalostetaan ja siitä pyritään tutkimalla sekä kokeilemalla saamaan aikaan uutta tietoa. Prosessi voi olla henkilökohtainen, mutta työyhteisössä myös ryhmä- tai tiimikohtainen. Konstruktivismissa ei ole kyse tiedon siirtymisestä eikä kyvystä toistaa opetettua, vaan muutos näkyy yksilön käsityksissä. (Tynjälä 2005, 160–162, 166.) Rostilan (2000, 10) mukaan konstruktivismiin perustuvan arvioinnin taustalla on käsitys tieteen ja todellisuuden välisestä suhteesta, jossa kaikkien osapuolten näkemykset otetaan huomioon. Sosiaalityön toimintatapojen parantamiseksi kriittinen asiakaslähtöinen arviointi tuottaa asiakastyytyväisyyskyselyjä laajemmin tietoa palveluihin kohdistuvista muutostarpeista (Kivipelto 2006, 14–20; Shaw 1999, 41). Kriittinen arviointi on Pattonin (2002, 129–130) mukaan yhteiskunnallisia rakenteita ymmärtävää, mutta myös tavoitteellisesti rakenteita muuttavaa. Kriittisen arvioinnin menetelminä käytetään yleisesti osallistavia ja dialogisia menetelmiä, joiden valintaa ohjaa kriittinen yhteiskunnallinen teoria. Tämän mukaisesti arvioinnissa korostuu sosiaalityön asiakkaiden – lähinnä marginaalissa olevien ryhmien etu. (Kivipelto 2008, 16.)

3 TUTKIMUKSEN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Asiakkaan osallisuus ja asiakaslähtöisyys voidaan kuvata rinnakkaiskäsitteiksi. Tämän mukaisesti osallisuus kuvaa asiakkaan kokemusulottuvuutta ja asiakaslähtöisyys palvelun tavoiteulottuvuutta. Asiakaslähtöisyys toteutuu vain tilanteissa, joissa asiakas kokee osallisuutta. (Kujala 2003, 73.) Sosiaalisen osallisuuden vastakohtana voidaan käsittää sosiaalisen osallisuuden toteutumattomuus, joka saattaa johtaa syrjäytymiseen. Syrjäytyminen nähdään ilmiönä, joka ei ole paikallaan pysyvä, eikä sitä liitetä yksilöihin liittyväksi ominaisuudeksi. Se nähdään yhteiskunnassa tavoiteltavien ja normaaleina pidettävien tilojen ulkopuolelle ajautumisena. (Juhila 2006, 52–55.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämisohjelman (Kaste) vuosille 2012–2015 ensimmäisenä tavoitteena on hyvinvointi- ja terveyserojen kaventaminen. Toiseksi tavoitteeksi on asetettu sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen järjestäminen asiakaslähtöisesti siten, että asiakkailta on luottamus palveluiden laatuun ja vaikuttavuuteen. Palvelurakenteiden tulee olla taloudellisesti kestävä ja toimiva. Kehittämisohjelman mukaan osallisuus yhteiskunnassa tarkoittaa kaikille yhtäläistä mahdollisuutta terveydenhuoltoon, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Pitkäaikaistyöttömien tilanteen todetaan vaativan parannusta. (Kaste 2012, 4, 18, 20.) Sosiaalisen kuntoutuksen sekä kuntouttavan sosiaalityön jäsentämisessä on käytetty useita eri määreitä. Tuusa (2005, 32–33, 41) korostaa asiakaslähtöisyyden, elämänhallinnan tukemisen ja valtaistumisen käsitteitä, sekä asiakkaan osallisuuden tukemista.

3.1 Asiakkaan osallisuus

Yhteiskunnan tulisi tarjota kansalaisille suotuisat olosuhteet, jotta he voisivat toteuttaa itseään mahdollisimman laajasti ja olla onnellisia. Elinolojen ja perustarpeiden turvaaminen, turvallisuus sekä mahdollisuus osallistua kulttuuriin antavat ihmisille toimintakyvyille mahdollisuuden toimintaan yhteisöissä ja kulkemisen kohti omaa päämäärää. (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 38.) Kirjoittajat siteeraavat Amartya Senia (The Idea of Justice) vuodelta 1992: ”ihmisen taloudellinen varallisuus (budget set) määrää hänen mahdollisuuksiaan toimia markkinoilla, kun taas ihmisen toimintavalmiudet (capability set) määräävät kokonaisvaltaisesti hänen vapauttaan

toimia yhteiskunnassa ja valita siinä erilaisia elämisen ja toimimisen mahdollisuuksia”. (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 39.)

Kansalaisten toimintakykyisyys edellyttää mahdollisuutta elää riittävän ravinnon ja suojan turvin terveenä normaalipituisen ja ihmisarvoisen elämän. Tarvitaan myös vapautta liikkua turvallisesti sekä elää yhteydessä toisiin ihmisiin ja kiintyä heihin. Lisäksi tarvitaan mahdollisuus osallistua omaa elämää koskevaan päätöksentekoon. Inhimillisten toimintavalmiuksien toteutumisen arviointi talouden ehdoilla kaventaa kansalaisten tosiallista vapautta. Taloudellinen huono-osaisuus on kuitenkin suorassa yhteydessä ihmisten vapauteen. Yhteiskunnan tehtävänä on edistää kansalaisten hyvinvointia niin, että heillä on mahdollisuuksia tehdä itselleen tärkeitä asioita ja elää itselleen katsomaansa hyvää elämää. (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 40, 41–43, 52.

Osallisuuden synonyymina on toisinaan käytetty osallistumista, riippuen tutkimuksen tulkitsijasta tai kontekstista. Käsitteet voidaan tulkita monin tavoin, mutta pääosin osallisuus tulkitaan laajemmaksi käsitteeksi kuin osallistuminen. Osallistumiseen riittää läsnäolo, sen sijaan osallisuuteen vaaditaan asiakkaan omien mielipiteiden huomioiminen sekä asiakkaan halu ja mahdollisuus vaikuttaa omiin tai yhteisön asioihin. (Hickey & Kipping 1998, 4.)

Asiakas tarvitsee osallisuuden kokemukseen tunteen oman mielipiteensä arvostamisesta, valinnan mahdollisuudesta sekä siitä, että häntä koskevat päätökset tehdään yhteistyössä (Sirviö 2006, 40.) Nämä toteutuvat Antikainen-Juntusen (2005, 33) mukaan palvelujen suunnittelussa silloin, kun tilanteessa lähdetään liikkeelle asiakkaan tarpeista ja hänelle annetaan riittävästi tietoa päätösten tueksi. Asiakkaan osallisuuden rakentumista yhteiskunnassa on kuvattu sosiaalitieteissä erilaisten porras- ja tikapuumallien avulla, joilla pyritään havainnollistamaan asiakkaan voimaantumista. Malleissa on tavallista, että alimmalla portaalla asiakkaan vaikutusmahdollisuudet ovat vähäisiä ja ylöspäin noustessa asiakkaan valta kasvaa, samoin osallisuuden kokemus. (Oranen 2008, 9–10).

Laitilan (2010) mukaan perinteinen tapa määritellä osallisuuden lisääntymistä on Sherry Arnstein vuonna 1969 kuvaama kahdeksanportainen tikapuumalli. Myös tässä mallissa osallisuus lisääntyy ylöspäin noustessa. Alimman tasona nähdään näennäisvaikuttaminen, johon sisältyy esimerkiksi erilaiset terapiat. Tikapuiden keskiosassa on velvoiteosallisuus sisältäen yhteisen suunnittelun ja

tiedonvaihdon. Ylimpänä on kansalaisten toimivalta, johon kuuluvat kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kansalaisvalta. Erilaiset osallisuuden mallit perustuvat hierarkkisuuteen sekä jatkumoon. (Emt., 10, 14).

Jatkumona osallisuutta on kuvannut myös Valokivi (2008), joka toteaa asiakkaan asemassa olevan kansalaisen osallisuuden olevan jatkumon toisessa päässä vaativan ja aktiivisen. Toisessa ääripäässä asiakas on tavallaan valinnut osattomuuden ja irtisanoutunut palvelujärjestelmän osallisuudesta, mutta on kuitenkin omasta näkökulmastaan aktiivinen toimija. Molemminpuolinen kuuleminen, dialogisuus ja vuorovaikutus asiakkaan ja työntekijän välillä tukevat osallisuuden kokemusta. (Emt., 62, 64.)

Aho (1999) toteaa jokaisella olevan yhteiskunnan odotusten ja vaatimusten myötä oma sosiaalinen roolinsa, jossa selviytymiseen vaikuttavat yksilön omat voimavarat, kyvyt, taidot ja motiivit. Jos ihminen tuntee omaavansa oman sosiaalisen roolin, hän tuntee olevansa osa yhteiskuntaa ja havaitsee mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa. Sosiaaliset roolit ovat yhtäläillä merkityksellisiä yksilöille kuin yhteiskunnalle. Yhteiskunnalle sosiaaliset roolit merkitsevät jatkuvuutta, koska kansalaisilta odotetaan työpanosta; osallistumista yhteiskunnan toimintaan ja velvoitetta itsensä elättämiseen. Sosiaalisella toiminta-areenalla työnteolla on merkittävä osuus. Työ tuo mukanaan ihmissuhteiden verkoston, jossa voi kokea arvostusta. Työttömyys katkaisee ihmissuhteita ja kaventaa sosiaalista roolia. Tämä tuo mukanaan osattomuuden sekä sivullisuuden tunnetta, samoin kuin vaikutusmahdollisuuden vähentymistä. (Aho 1999, 311–312.)

Leena Luhtasela (2009) on tutkinut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimuksen johtopäätökset on kiteytetty viiteen asiakkaan osallisuutta rakentavaan osa-alueeseen: kokemustietoon, valtaan, oikeudenmukaisuuteen, autonomiaan ja ihmisarvoiseen kohteluun. Luhtaselan (2009) mukaan asiakkaan kokemustieto on muilta aiemmin samassa tilanteessa olleilta asiakkailta saatua tietoa. Asiakkailla voi olla tunne siitä, että heidän asioitaan hoitava viranomainen ei kerro asiakkaalle kaikkea sitä tietoa, mikä erityisesti valintatilanteissa olisi tärkeää. Kokemustieto pelkästään ei riitä, vaan asiakkaalla tulee olla tietoa nimenomaan omasta tilanteestaan sekä lisäksi valtaa vaikuttaa omien asioidensa käsittelyyn. Aktivointitilanteissa, varsinkin työtoiminnan alussa sekä lopussa, työntekijöiden valta korostuu. Silloin myös asiakkaalla on vähemmän vaihtoehtoja ja

tunne työntekijän vallasta korostuu. Asiakas voi tuntea olevansa riippuvaisesta viranomaisesta. Asiakkaiden ihmisarvoisen kohtelun merkitys on erityisen tärkeää valta-asetelmassa. Jos ratkaisut tuntuvat asiakkaasta oikeudenmukaisilta, tunne osallisuudesta kasvaa. Sosiaalityöntekijöiden tulee tuntea tuottamansa palvelun lainsäädäntö sekä käytännön toimissa että päätösten teossa. (Emt., 80–83, 87–89, 93, 103–104.)

Asiakkaan osallisuutta tukee asiakaslähtöinen työote. Tavoitteena on voimaannuttaa asiakasta arvioimaan omaa elämäntilannettaan, eikä niinkään roolittaa asiakasta toimenpiteiden kohteena olevana objektina. Työntekijän kannalta haasteena on organisaatioiden rakenteiden ja työyhteisön toimintakulttuurin hiomattomuus kohti asiakasosallisuuden tavoittelemista. (Niiranen 2002, 67, 74.)

3.1.1 Voimaantumisen merkitys

Voimaantumisen käsite on tullut suomalaisen sosiaalitieteen tutkimukseen 1990-luvun lopulla. Käsitteestä on käytetty monia eri muotoja, alkaen englanninkielisestä empowerment-termistä valtuutukseen, valtuuttamiseen ja mahdollistamiseen. Käsitteiden yhteisenä merkityksenä on Robinsonin (1998, 879) mukaan lisätä ihmisen rohkeutta omien asioiden hoidossa, antaa ihmiselle tilaisuus tulla täysivaltaiseksi omien kykyjensä tuntijaksi. Voimaantuminen sisältää myös vastuullisuuden kokemusta ja on osa sitä prosessia, jossa ihminen määrittelee itseään omassa elämäntilanteessaan. (Hokkanen 2009, 330–331.)

Prosessiksi voimaantumisen määrittelevät myös Heikkilä ja Heikkilä (2005), jotka toteavat voimaantumisen olevan omaehtoista itsensä auttamista ja vaativan ennakkoluulotonta sosiaalisen verkoston tukemaa vuorovaikutusta. Tutkijoiden mukaan ihmisen hyvinvointi joko toteutuu tai jää toteutumatta, aina henkilön omista lähtökohdista riippuen. Onnistunut vuorovaikutustilanne vahvistaa ihmisen itsetuntoa ja kykyä määritellä omia kykyjään. Sisäisen vahvuuden tunne vahvistaa elämänhallintaa kaikissa elämäntilanteissa. (Emt, 24–30.)

Voimaantumisen myötä asiakkaan elämänhallinta paranee. Tällä voidaan käsittää sosiaalisten taitojen ja itseluottamuksen kohenemista, sekä arkirytmin vakiintumista. Voimaantumisen taustalla on asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen huomioiminen, sisältäen psyykkisen, fyysisen sekä

sosiaalisen toimintakyvyn huomioimisen. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena olevan voimaantumisen kautta yksilön kyky yhteiskunnan eri toimintakentillä paranee elämänhallinnan kohentumisen myötä. Voimaantumiseen liittyy tunteita sekä omien vaikutusmahdollisuuksien tunnistamisesta että yhteiskuntaan kuulumisesta. (Härkää & Järviö 2006, 94, 113; Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 28.)

Vesterisen (2006, 190) mukaan voimaantumisella tarkoitetaan yksilön omien sisäisten energian lähteiden tunnistamista, riittävää itsensä arvostamista sekä kykyä toimia muiden ihmisten kanssa sosiaalisissa verkostoissa. Ihminen, jolla on sisäistä energiaa, on tyytyväinen itseensä ja kykenee tuottamaan itselleen kokemuksia, joista saa lisää energiaa. Yhteisöllinen voimaantuminen esimerkiksi ryhmätoiminnassa antaa asiakkaalle tunteen ihmisarvoisesta toiminnasta ja ihmisoikeuksien toteutumisesta. Tämä tunne vahvistaa yksilöllistä elämänhallintaa ja hyvinvointia myös palvelujen ulkopuolella. (Masterson & Owen 2006, 20–24).

Voimaantuminen on paitsi henkilökohtainen myös sosiaalinen prosessi. Siitonen (1999) kuvaa voimaantumista tapahtumasarjana, jossa ympäristön turvallinen ilmapiiri sekä koettu valinnanvapaus tuovat ihmiselle mahdollisuuden tulla itse voimaantuneeksi. Sisäisen voiman tunne antaa ihmiselle rohkeutta omiin valintoihin ja tuo tunteen vastuullisuudesta sekä omien että yhteisön asioiden puolesta. Ihmisten välisissä suhteissa molemminpuolinen kunnioitus ja arvostus mahdollistavat kokemuksen tarpeellisuudesta ja hyväksynnästä. Tavoitteellinen yhteisten asioiden hyväksi toimiminen voimaannuttaa yhtälailla yksilöä kuin yhteisöä. (Eml., 16–26, 61–93.)

3.1.2 Vastakohtana syrjäytyminen

Osallisuuden käsitettä voidaan lähestyä osallisuuden toteutumattomuuden sekä syrjäytymisen kautta. Syrjäytymisen prosessi nähdään yhteiskunnassa tavoiteltavien ja normaalina pidettävien tilojen ulkopuolelle ajautumisena. Syrjäytymisen määrittelyssä yhdistäväksi tekijäksi kuvataan usein kasautuva huono-osaisuus sekä taloudellinen ja materiaallinen köyhyys. Toisaalta syrjäytyneisyydessä nähdään myös tiettyjä yhteisiä piirteitä ja ominaisuuksia ihmisissä ja tietyillä asuinalueilla. Silloin kun syrjäytyminen kiinnitetään joihinkin ihmisryhmiin tai paikkoihin korostuu määrittelyssä pysyvyys, joka taas muuttaa syrjäytymisen kuvaamista. (Juhila 2006, 52–55.)

Syrjäytyminen on ajankohtainen yhteiskunnallinen ja sosiaalipoliittinen kysymys. Syrjäytyminen sanana tuntuu arkikielessä ymmärrettävältä, mutta käsitteenä se on kiistanalainen. Syrjäytymistä koskevan tutkimuksen ajatellaan kohdistuvan vain johonkin tiettyyn väestön osaan ja tekevän sen väestön osan näkyväksi tutkimuksen kautta. Syrjäytymiseksi kutsuttu tila ei ole mikään luonnonilmiö, vaan se konstruoituu sitä tuottavan katseen avulla. Syrjäytymisajattelun taustalta löytyy erilaisia pyrkimyksiä kuten hallinnollisia ja taloudellisia prioriteetteja, kulttuurisia arvoja, muuttuvan yhteiskunnan tuottamaa epätietoisuutta normaliteetista sekä yhteisyydestä. (Helne 2002, 5–8, 51.)

Syrjäytymistä ei nähdä sattumanvaraiseksi tilaksi tai tapahtumaksi, vaan riski syrjäytyä liitetään tiettyihin ryhmiin, joista yhteiskunnallinen huoli on herännyt, ja joihin erityisiä toimenpiteitä kohdennetaan. Yhteiskuntapolitiikan tehtävänä on näiden riskiryhmien ongelmien ehkäisy elämän erilaisissa tilanteissa. Ensisijaisesti tuetaan arkielämän rakenteita ja vasta toissijaisesti käynnistetään erityisiä toimenpiteitä. Sosiaalityöntekijöiden yhdessä muiden sosiaali- ja terveydenhuollon henkilöstön kanssa on kyettävä tunnistamaan riskit ennakolta ja puuttumaan syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten elämään. (Juhila 2006, 56–57.)

Ihmisyyttä kuvataan tilana, johon ei kuulu ainoastaan se mitä olemme, vaan myös se miksi saatamme tulla. Ihmiskuvan muodostamisella voidaan muuttaa ihmisen persoonallisuuksien mahdollisuuksien kenttää joko kapeaksi tai laajemmaksi, eli tosin sanoen ihmiset voidaan sulkea häkkiin tai vapauttaa toimintaan. Ihminen voidaan luokitella kategoriaan, johon saattaa liittyä määreitä, kuten avuton, vastuuton tai tahdoton. Syrjäytymisen luonnehdinnat muovaavat positiota syrjäytyneestä. Luokittelun myötä saattaa syntyä syrjäytyneiden ryhmä, joka myös sisäistää saamansa leiman. (Helne 2002, 36–37.)

Syrjäytymisdiskurssiin sisältyy paradokseja. Yksi näistä on Helneen (2002) mukaan se, että syrjäytyneet halutaan pitää toisina, mutta palauttaa yhteisyyteen ja yhteisöllisyyteen. Etenkin sosiaalityön tehtävänä on nähty syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien ihmisten integroiminen yhteiskuntaan ja palauttaminen yhteiskunnan normaaleiksi kansalaisiksi. Syrjäytyminen on ilmaisu, joka määrittää ja leimaa kohteen ja josta käytetään nimitystä, jolla ihmiselle tuotetaan tietty merkitys. Helne (2002) toteaa syrjäytyneiden olevan ryhmä, johon otetaan etäisyyttä. He eivät ole normaaliyhteiskunnan keskiössä, vaan marginaalissa eivätkä täytä

yhteiskunnan normeja. Kun ongelma ei ole keskeinen, eikä se kosketa yhteiskunnan keskustassa olevia ihmisiä, ei hoitaminenkaan vaadi kuin marginaalisia toimenpiteitä. Syrjäytymismäärittelyä on yritetty tarkentaa luetteloimalla sen alaryhmiä, mutta on todettu, että syrjäytyminen ei kosketa toisia vaan meitä kaikkia. Syrjäytyminen saattaa koitua kenen tahansa kohtaloksi, siltä ei suojaa yhteiskunnallinen asema tai vastaava. (Emt., 113, 115–120.)

Paradoksiin liittyy myös toinen käsite eli yhteisyys. Sosiaalipoliittisessa syrjäytymiskeskustelussa ajatellaan yhteisöllisyys olemassa olevaksi ja jonka piiriin ihmisiä voidaan ohjata. Yhteisyys tulkitaan paikannettavissa olevaksi keskuksiksi, josta syrjäytyneet ovat irronneet tai joutuneet väärään paikkaan ja johon heidät tulee ohjata takaisin. Helne kuvaa tavoitetta järjestysutopiaksi. (Helne 2002, 121–123.)

3.2 Asiakslähtöinen työorientaatio

Sosiaalityö on yhteiskuntapoliittista asiakkaiden kanssa tehtävää työtä, jota ohjaavat toisaalta lainsäädäntö ja toisaalta sosiaalialan ammattilaisen eettiset periaatteet. Sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden mukaisesti työntekijän tulee pyrkiä asiakkaan vahvuuksien löytämiseen ja hänen vaikutusmahdollisuuksiensa vahvistamiseen yhteiskunnan jäsenenä. Asiakkaan osallisuutta tuetaan antamalla hänelle oikeaa tietoa hänen oikeuksistaan sekä lainmukaisista etuuksistaan. Asiakslähtöisyyteen pyritään toteuttamalla organisaation päämääriä asiakkaan hyväksi sekä työtapoja kehittämällä. Työntekijän vastuulla on lisäksi oman toiminnan kehittäminen asiakaspalautteen tai eri arviointimenetelmien avulla. (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013, 8-11.)

Asiakslähtöisyys on sosiaalityötä ohjaava moraalinen ja eettinen arvoperusta. Se ohjaa työntekijän toimintaa yhdenvertaisuuden ja yksilöllisyyden näkökulmasta. Asiakslähtöisyys on myös suhtautumistapa asiakkaaseen, jolloin hänet koetaan yksilönä, jolla on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa palveluihin. Asiakslähtöisyys voi siis olla työntekijän osalta asiantuntijuutta sekä tasavertaisuuden kunnioittamista, tai palvelun luonteenä asiakkaan ja työntekijän yhteistyötä. Asiakslähtöinen työote ajaa sekä yhteiskunnan että asiakkaan etua. Näiden puolien yhteensovittamisessa voi tulla myös ristiriitoja. Asiakslähtöisyys ei voi aina toteutua täydellisesti,

sillä asiakkaan ja työntekijän näkemykset ja tavoitteet voivat olla hyvin erilaiset. (Kallanranta & Piirainen 2003, 96; Kiikala 2000, 116–118.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki ohjaa sosiaalityöntekijöitä ottamaan huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet. Sosiaalityötä tekevien on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa niin, että asiakas ymmärtää asian sisällön ja merkityksen. Ensisijaisesti on annettava asiakkaalle mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omien palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista.)

Sosiaalihuollon lainsäädäntöä ollaan uudistamassa. Uudistuksen yksi keskeisimmistä periaatteista kohdistuu asiakaslähtöisyyteen. Tutkimusryhmän loppuraportin mukaan sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana on asiakkaan ihmisarvoinen kohtaaminen riippumatta asiakkaan palveluntarpeesta. Palvelut tulee järjestää asiakkaan tarpeiden mukaisesti niin, että hän voi itse olla mukana suunnittelussa ja toteutuksessa. Tämä edellyttää toimivaa vuoropuhelua asiakkaan ja työntekijän välillä, sekä asiakkaan huomioimista tasavertaisena toimijana. (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 102–103.)

Asiakaslähtöisen työskentelyn perusta on asiakkaan ja työntekijän välisen luottamuksellisen suhteen luomisessa. Pohjola (2010) toteaa, että asiakkaan kokemus osallisuudesta perustuu hänen oman kokemuksensa huomioimiseen ja arvostamiseen. Työntekijän velvollisuus on tuoda suhteeseen oma asiantuntijuutensa ja tietonsa yhteiskunnan rakenteista, kuitenkin pitäen asiakasta keskiössä. Tämä jaettu asiantuntijuus tuottaa molempien osapuolten yhteisesti rakentaman palvelukokonaisuuden, joka antaa asiakkaalle mahdollisuuden oman elämänsä hallintaan ja suunnitteluun. (Pohjola 2010, 59.)

Asiakaslähtöinen työtapo laajassa merkityksessä voi tarkoittaa työntekijöiden tapaa tehdä työtä. Tällöin työskentelytapo sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioimisen ja työntekijän oman persoonan käyttämisen asiakastilanteissa. Suppeammassa merkityksessä asiakaslähtöinen työtapo

nähdään työskentelytapana, jolla asetetaan palvelun tavoitteet. (Laitila 2010, 141.) Työntekijät tarvitsevat asiakaslähtöiseen työöteeseen paitsi oman asiantuntijuuden kehittämistä, myös organisaation tukea. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa vaatii poliittisten päättäjien halua edistää asiakaslähtöisyyttä. (Lehto 2000, 39.)

Sosiaalityöltä odotetaan kykyä vastata asiakkaiden palvelutarpeisiin. Asiakaslähtöisten toimintamallien kehittämisellä lisätään palveluiden vaikuttavuutta, kustannustehokkuutta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Asiakaslähtöisyys tulisi nähdä työn arvoperustana, jolloin asiakas kohdataan ihmisarvoa kunnioittaen. Toimintojen suunnittelu tulee järjestää asiakkaan tarpeista lähtien, ei niinkään organisaation tarpeita ajatellen. Asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään aktiivisena ja tasavertaisena toimijana yhdessä sosiaalityöntekijöiden sekä palvelun tuottajien kanssa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8, 18, 19.)

Asiakaslähtöisyys voidaan nähdä organisaation toimintaa ohjaavana ajattelutapana, mutta sen tulisi myös näkyä asiakkaille palvelukulttuurina, jonka lähtökohta on asiakkaiden tarpeiden tyydyttäminen. Asiakkaan edun ajattelemisen vaatii joustavuutta, luovuutta sekä kehittämistyön arvostamista. (Ylikoski 1999, 40–45.)

Asiakaslähtöisesti orientoituneessa sosiaalityössä työmenetelmät valitaan yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijän tulee pystyä tulkitsemaan ja kartoittamaan asiakkaan tilannetta ja tarjota tukea sekä tarvittavia toimenpiteitä. Organisaatioiden erilaiset työmenetelmät ja tavoitteet kuitenkin vaikuttavat sosiaalityöntekijän päätöksiin. Myös organisaatioiden sosiaalityön työnjaolla on merkityksensä siihen, miten työntekijä pystyy perehtymään asiakkaan tilanteeseen. (Payne 2005, 5–13.)

3.2.1 Asiakaskumppanuus

Pohjola (2010) toteaa, että sosiaalityön asiakkuudessa olevaa ihmistä on totuttu ajattelemaan jollakin tavoin erityisenä. Tähän käsitykseen liittyy monia eri tulkintoja, jotka perustuvat ihmisten arvo- ja moraalikäsitteisiin sekä arkielämän erilaisiin tulkintoihin. Työntekijän käsitys asiakkaasta muotoutuu toisinaan yhteiskunnallisten yleistysten kautta. Asiakas voidaan myös esineellistää tai ryhmittää tietyn palvelun ajaksi ja liittää näin osaksi suurempaa ryhmää. Asiakaslähtöinen työskentelytapa on kuitenkin ottanut sijaa sosiaalityössä. Asiakkaan rooli on muuttumassa

palvelujen käyttäjäksi ja yhä enemmän pyritään ottamaan asiakas mukaan myös palvelujen suunnitteluun. (Emt., 19, 27–29, 31.)

Asiakasta tulee kuulla ja kuunnella hänen omassa asiassaan siten, että hänet nähdään ajattelevana ja tuntevana ihmisenä. Käytännössä tämä tarkoittaa asiakasten tyypittelyn ja luokitusten uudelleen jäsentelyä ja pohdintaa. Kun asiakas nähdään yksilönä omassa apua edellyttävässä elämäntilanteessaan, asiakaskäynti muuttuu kohtaamiseksi ja toimenpiteet ratkaisukeskeiseksi auttamiseksi ja tukemiseksi. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen auttaa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muotoutumista edelleen lähemmäksi kumppanuutta. Tällöin asiakas toimii oman asiansa asiantuntijana ja asiakassuhteesta rakentuu yhteistyösuhde. Asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi työtä tehdään yhdessä ja työntekijän rooli on tukea asiakasta. (Pohjola 2010, 35–39, 58–59.)

Niemen (2013) mukaan tavoitteellinen kumppanuus sosiaalityön asiakassuhteessa vähentää vallankäyttöä, joka on aina sosiaalityössä läsnä. Vallankäyttö näyttäytyy tilanteissa, jossa asiakkaalle sanellaan yksipuolisesti sekä ongelmat että ratkaisut. Sosiaalialan professio saattaa eettisesti painottaa yhteiskunnan kokonaisuutta, jolloin yksilön etu jää taka-alalle. Tällainen tilanteen kokonaisharkinta ei ole harvinaista työllistämisen ja aktivointipolitiikan saralla. Niemi (2013) siteeraa Foucaultia (1987): vaikka valtaa ei eroteltaisikaan hyvään ja pahaan, ylivallan ilmiö on silti tuomittava. Jos toimintakentän valtasuhteet ovat jonkin yksilön tai ryhmän tiukentamia niin, että sen rakenteita ei pystytä muuttamaan, on kyse ylivallasta. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on eettisesti tuomittavaa, jos sen myötä asiakkaan itsemääräämisoikeus kaventuu. (Niemi 2013, 31, 45, 53.)

Ei ole itsestäänselvyys, että asiakas pystyy ottamaan vastuuta omista asioistaan. Elämäntilanteet voivat olla ylitsepääsemättömän raskaita, eikä ratkaisujen tekeminen ole helppoa. Asiakkaan tulee myös paitsi kyetä ja voida tehdä muutoksia, olla myös halukas muutoksiin. Asiakkaan tietoisuutta omasta kumppanuudesta suhteessa työntekijään tukee kokemus siitä, työntekijä pyrkii muuttamaan palveluja asiakkaan elämäntilanteiden rakenteille sopiviksi. (Hokkanen 2013, 82.)

Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013) toteavat palvelurakenteiden joustamattomuuden ja epäselvien käytäntöjen heikentävän asiakkaan toimijuutta. Tutkijoiden kokemuksen mukaan valtaa ei

todellisuudessa haluta jakaa, ja asiakkaan toimijuus on usein näennäistä. Tämä korostuu aktivointitoimenpiteissä, jolloin asiakas tekee niin kuin käsketään, jotta hänen arkipäivänsä toimii samoin kuin ennen. Toimijuus on todettu olevan sitä aktiivisempaa, mitä enemmän palvelumuotoja on tarjolla ja mitä enemmän asiakkaalle tarjotaan ratkaisuja elämäntilaisiin. Palvelujen organisaatiolähtöisyyden muuntautuminen asiakaslähtöisempään suuntaan vaatii työntekijöiltä sekä organisaatiolta kykyä ja halua tunnistaa asiakkaiden todelliset elämäntilanteet, vahvuuksineen ja sosiaalisine ongelmineen. (Närhi ym. 2013, 114, 145.)

Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välisessä toimivassa suhteessa on oltava luottamuksellisuutta ja vastuullisuutta molemmilta osapuolilta. Kuitenkin asiakassuhteessa on aina myös valtaa, jonka mukaisesti luottamuksellisuus ja vastuullisuus tulkitaan. Suhteessa on vallan epätasapaino, jos sosiaalityöntekijä määrittää, mitkä asiat ovat luottamuksellisia ja kuka on vastuussa sovitusta asiasta. Sosiaalityössä eettiset periaatteet ohjaavat työntekijää ottamaan asiakkaan kumppanina ja toimijana mukaan määrittelemään työskentelyn muodot ja velvoitteet. (Shardlow 1997, 66, 77.)

Niin ikään Rostila (2001) painottaa, että työntekijän tehtävä ei ole tuomaroida asiakkaan toimintaa, vaan asiakas on oikeutettu saamaan asiallista kohtelua ja tukea omien tavoitteidensa saavuttamiseen. Toiminnan tulee perustua yhdessä tekemiseen ja työntekijällä on omalla empaattisuudellaan mahdollisuus turvata myönteisen asiakassuhteen kehittymistä. (Rostila 2001, 39–40.)

3.2.2 Asiantuntijuuden kehittäminen

Asiantuntijuus määrittyy yhteisöllisenä kokemuksena organisaation toimintakulttuurin tukemana, sekä yksilön kokemuksellisenä prosessina. Tutkimustiedon käyttäminen reflektoiden vahvistaa oman alan professionaalisuutta (Törmä 2010, 30). Reflektiossa käsitellään omia kokemuksia, jotta niitä voidaan verrata aiempiin kokemuksiin. Ihmisen tulee olla avoin omille ajatuksille ja tunteille, jolloin hän voi löytää oppimastaan uusia näkökulmia ja muuttaa omia näkemyksiään. Omaan asiantuntemukseen ja kokemukseen luottaminen tuo vahvuutta tutkivan työtöteen omavana oman alan asiantuntijana. (Ojanen, 2006, 71–72, 76.)

Ammatillinen identiteetti on aikuisen elämänhistoriaan perustuva käsitys omasta itsestä ammatillisena toimijana. Tähän sisältyvät myös yksilön tunteet siitä, mihin hän kokee kuuluvansa ja

millaisena hän itsensä ammattilaisena haluaa nähdä. Aikuisen työntekijän käsitykset itsestään suhteessa työhön ja ammattiin ovat Eteläpellon ja Vähäsantasen (2008, 26–27) mukaan entistä tärkeämmässä asemassa nykypäivän työmaailmassa, myös sosiaalityössä. Julkunen (2009, 121–125) toteaa työntekijän yksilöllistymisen ja työn personoitumisen olevan työmaailman uusi kehityspiirre, jossa työntekijä joutuu ottamaan omasta työstään vastuun hyvin yksilöllisesti.

Asiantuntijatyössä vastuu on silloin myös oman työn kehittämisestä ja omaan työkykyyn liittyvien tarpeiden huomioimisesta. Ammatillinen kasvu kohti asiantuntijuutta on myös elinikäistä oppimista. Kokemuksellinen oppiminen perustuu ihmisen aiempaan opittuun ja aiempiin kokemuksiin. Uuden oppiminen tapahtuu ymmärryksen lisääntymisellä itsestään ja omien tulkintojen kyseenalaistamisesta. Kokemuksellinen oppija muokkaa etsimäänsä ja saamaansa tietoa jatkuvasti kehittyen. Useimmiten lähtökohtana on ongelman ratkaisuprosessi, jossa yhdistyy tunteet, arvot, toiminta ja tieto. Näitä reflektoiden ihminen pyrkii käsitteellistämään sitä ongelmaa, minkä hän on tiedostanut itselleen tärkeäksi. (Ojanen 2006, 105–109.)

Asiantuntijuuden kehittäminen vaatii tutkivaa työtettä, joka on verrattavissa tutkivaan oppimis- ja tutkimusprosessiin, jotka molemmat alkavat ongelmien asettamisella. Prosessin myötä ongelmaan haetaan ratkaisua monipuolisesti ja moniammatillisesti uutta tietoa etsien, kokeilemalla ja havaintoja tehden. Vaikka tietoa haettaisiinkin yksin, sitä kuitenkin jaetaan sosiaalisesti ryhmässä. Asiantuntijuuden kehittyminen perustuu käytännön toiminnan tuntemusten tiedostamiseen ja käsitteellistämiseen. Hiljainen tieto voidaan siten esittää avoimesti ja täsmentyneesti. (Hakkarainen, Lonka & Lipponen 2004, 279–282.)

Hänninen (2008, 191) toteaa nykypäivän jatkuvan tarpeen ammatillisessa kehittämisessä kohdentuvan yhä useammin työntekijän omiin valmiuksiin ja motivaatioon. Persoonallisen identiteetin tukemiseksi ja työkyvyn vahvistumiseksi voidaan käyttää useita erilaisia toiminnallisia voimaantumismenetelmiä. Motivaatiota tuo myös se, että työntekijä kokee olevansa osa toimivaa organisaatiota ja hänellä on mahdollisuus vaikuttaa omaan työhönsä (Törmä 2010, 31). Asiantuntijana kehittyminen vaatii näkemystä ja vertailukykyä oman tiedon sekä vaihtoehtoisen tiedon välillä, sekä tiedostamista muutostarpeesta. Oma tietoa ja taitoa tulee osata tarkkailla ja arvioida. (Ruohotie 2008, 110.)

Työelämä on muuttumassa sekä organisaatioiden että työn tekemisen muodoissa joustavampaan ja samalla kiireisempään suuntaan. Sosiaalityöntekijöiltä vaaditaan vastuullisuutta, moniammatillisuutta sekä kykyä nopeisiin tilannemuutoksiin. Organisaatiot uudistavat toimintamalleja, joihin työntekijöiden tulee kouluttautua, usein työn ohessa. Työelämässä vaadittava asiantuntijuus kohdistuu työntekijään koulutus- ja opiskeluvaatimuksina. (Launis & Engeström 2005, 64–69.)

4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Tutkimusasetelma ja tutkimuskysymykset

Tämän tutkimuksen lähtökohtana on ollut kuntouttavan työtoiminnan prosessin arviointi.

Tutkimuksen tavoite on saada asiakaslähtöisesti kerättyä tietoa, jota voidaan käyttää kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämisessä.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Millaisena asiakkaat kokevat mahdollisuutensa osallisuuteen kuntouttavan työtoiminnan prosessissa?
2. Millaisena työntekijöiden toiminnan asiakaslähtöisyys näyttäytyy kuntouttavan työtoiminnan prosessissa?

4.2 Bikva-malli arvioinnin ja oppimisen välineenä

Bikva-mallin (Bikva = Brugerindragelse i kvalitetsvurdering/Asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana) keskeisimpänä osana on asiakkaalta saatu tieto, jota käytetään hyväksi toiminnan arvioinnissa ja kehittämisessä. Prosessi on oppimislähtöinen ja sen odotetaan voivan vaikuttaa menetelmien kehittämiseen. Asiakaslähtöinen arviointi – Bikva on tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittänyt malli, jonka lähtökohtana ovat asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja vaikuttavuudesta. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Näin asiakkaiden kokemukset pyrkivät toimimaan muutosvoimana työn kehittämisessä. (Krogstrup 2004, 3,15.)

Bikva-malli on kehitetty 1990-luvulla täydentämään sosiaalialan asiakastyytyväisyyskyselyjä, joissa perinteisesti kysymykset ja kriteerit ovat olleet muiden kuin asiakkaiden määrittelemiä. Tämän mukaisesti asiakkailla onkin Bikva-mallissa keskeinen rooli – he määrittelevät omalla osallistumisellaan ja omilla kokemuksillaan ne kriteerit, joista arviointitutkimuksen oppimisprosessi käynnistyy. Asiakkaiden haastattelu käynnistää arviointi- ja oppimisprosessin kunnallisorganisaation muilla tasoilla. Tavoitteena on kyseenalaistaa olemassa olevat käytännöt ja toimintatavat. Mallin etuna on, että sen avulla saavutetaan parempi yhteisymmärrys sen välillä,

miten asiakkaat kokevat ongelmansa ja miten sosiaalityötä tehdään organisaation eri tasoilla. (Krogstrup 2004, 7, 15–16.)

Työntekijät ovat omalla työkokemuksellaan toisena lenkinä Bikva-mallin mukaisessa arvioinnissa. Tätä Krogstrup (2004) perustelelee sillä, että työntekijöillä on omat käytännön työkokemukseen ja asiakkaiden kohtaamiseen perustuvat näkemyksensä koskien esimerkiksi lainsäädännön toteutumista ja työorganisaation kulttuuria. Bikva-mallissa tiedonkeruu tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen ja keskustelujen avulla. Näiden etuna on, että painopiste ei ole niinkään yksilöllisissä asioissa, vaan haastateltavat ottavat kantaa toistensa perusteluihin. Arvioinnin suunta on alhaalta ylöspäin, ulottuen ruohonjuuritasolta poliittisiin päättäjiin. Asiakkaat ovat mukana arvioinnissa ja näin saadaan luotua yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. (Emt., 8–11.)

Bikva-mallin käytännön toteutus etenee Krogstrupin (2004, 15) mukaan seuraavasti:

1. Bikva-mallin käyttö aloitetaan ryhmähaastattelusta, jossa asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelemaan, mitä he pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä palvelussa. Tuloksena saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatu-arviointeja.
2. Asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille, ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa, mihin asiakkaiden arviot heidän mielestä perustuvat. Ensisijainen tavoite on, että he pohtivat omaa toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään hallintojohdolle, ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa syitä asiakkaiden ja työntekijöiden palautteeseen.
4. Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon palaute esitellään poliittisille päättäjille, tarkoituksena saada heidän arvointinsa näiden toimijoiden palautteen syistä.

Krogstrupin (2004) mukaan asiakasryhmät voidaan valita eri tavoin, joko täysin satunnaisvalinnalla, tai käyttäen erityisiä kriteerejä. Kriteerejä voivat olla eri tilanteissa olevat asiakkaat, sukupuoli, ikä tai erityisen heikossa tai vahvassa tilanteessa olevat asiakkaat. Haastateltavien tulee olla tietoisia tutkimuksen tarkoituksesta sekä osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Asiakkaille ei kuitenkaan esitetä suoria kysymyksiä, vaan he saavat vapaasti kertoa hyviä ja huonoja kokemuksiaan tutkimuksen kohteena olevasta sosiaalityön muodosta ja keskustella näistä yhdessä.

Ryhmäkeskustelu voidaan nauhoittaa tai kirjoittaa siitä muistiinpanot sekä tiivistelmä. Jos asiakkaalle on henkilökohtaisista syistä hankalaa tai mahdotonta osallistua ryhmäkeskusteluun, häntä voidaan kuulla myös henkilökohtaisesti. Asiakkaiden antama palaute teemoitellaan luonnollisesti muodostuviin kokonaisuuksiin, jotka esitellään työntekijöille. (Emt.,17–18.)

Työntekijöiden osallistaminen tutkimukseen tapahtuu samansuuntaisesti kuin asiakkaidenkin, perustuen vapaaehtoisuuteen sekä tietoon tutkimuksen taustasta. Työntekijöiden ryhmä valitaan sen mukaisesti, kuka työskentelee tutkimuksen kohteena olevan sosiaalityön kontekstissa. Myös asiakkaiden haastattelun perusteella voidaan valita niitä työntekijöitä, joiden työnkuva on erityisesti tullut haastattelussa esille. Työntekijöille esitellään asiakkaiden antama palaute, ja työntekijät saavat ryhmässä keskustellen pohtia omaa toimintaansa sekä sitä, mihin asiakkaiden arviot perustuvat. Työntekijöille tulee myös ennen haastattelua selvittää Bikva-mallin kokonaistoteutus, eli prosessin jatkuminen seuraavaksi esimiesten haastatteluun. Työntekijöiden haastattelusta saatu aineisto jaetaan siten, että osa ongelmista ohjataan käsiteltäväksi esimiestasolle, osa poliittisille päättäjille ja osa työntekijöiden kehityskeskusteluihin tai henkilöstökokouksiin. Esimiehille ja poliittisille päättäjille aiemmat tulokset esitetään samoin periaattein kuin työntekijöille. (Krogstrup 2004,17–18.)

Käytännössä usein viimeinen vaihe voi olla myös raportin tai tiivistelmän esittäminen päättäjille tai yhteinen keskustelu tuloksista. Bikvan neljännessä vaiheessa kootaan kaikki saatu tieto ja arvioidaan saatuja tuloksia. Tärkeintä on, että tieto viedään poliittisille päättäjille asti ja palvelujen kehittämiseksi pohditaan konkreettisia ratkaisuja. Lopuksi myös asiakkaille tulee informoida lopputuloksista. (Krogstrup 2004, 21–22.)

Högnappa (2008) on tutkinut Bikva-mallin vaikutuksia kolmessa eri työyhteisössä. Tutkimustulosten mukaan Bikva-mallin avulla pystytään parantamaan palveluja sekä muuttamaan työkäytäntöjä, mutta vain jos asiakaslähtöiselle arviointitavalle sitoudutaan ja sille annetaan arvoa ja merkitystä sekä työntekijöiden että esimiesten tasolla. Högnappa toteaa, että parhaimmillaan Bikva-mallin avulla vaikutetaan positiivisesti työyhteisön arvokeskusteluun, eettisiin pohdintoihin sekä asiakaslähtöiseen työorientaatioon. Tuloksena oli saatu myös työntekijöiden näkemys siitä, että Bikva-malli on tuonut työyhteisöön lisää asiakaslähtöisyyttä sekä ajattelua osallisuuden

merkityksestä. Lisäksi työntekijät toivoivat saavansa palautetta esimiesten kiinnittämiin huomioihin. (Emt., 31, 33, 41.)

Bikva-mallin toimivuutta ja vaikuttavuutta kuudessa sosiaalialan organisaatiossa tutkineen Koiviston (2007) mukaan Bikva-mallin avulla pystytään tuomaan organisaatioon uusia näkökulmia ja ajattelutapoja. Kuitenkin kaikilta osapuolilta edellytetään aktiivisuutta sekä avoimuutta. Tutkimuksessa haastattelut henkilöt kokivat omien näkökulmien peilaamista uusiin kuulemiinsa näkökulmiin antoisana ja innostavana. Organisaatiolle helpoimmat muutoskohteet olivat erilaisten päivittäisten toimintojen muuttaminen asiakkaille sopivimmiksi. Vaikeammin muuttuivat ylemmän johdon päätösten varassa olevat, lähinnä henkilöstön resursseihin liittyvät seikat. Vaikka Bikva-mallia pidettiin myönteisenä kokemuksena, todettiin se myös raskaana, jopa niin ettei sitä toivottu otettavan toistuvaksi käytännöksi. (Emt., 49.)

4.3 Aineistonkeruu

Tutkimusympäristö

Tutkimus on toteutettu eteläsuomalaisessa terveys- ja sosiaalipalveluja järjestävän toiminta-alueen sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä. Toiminta-alue järjestää kuntouttavaa työtoimintaa alueellaan kahdessa omassa työpajassa, kuntien omissa hallinto-yksiköissä sekä ostopalveluna. Kuntouttava työtoiminta työpajoilla sisältää käsityö- ja askartelutyötä, huonekalujen entisöintiä, pienimuotoisia rakennustöitä, toiminta-alueen postinkuljetusta sekä apuvälineiden kunnostusta. Kuntien omissa yksiköissä kuntouttava työtoimintaa järjestetään päiväkodeissa, ikäihmisten hoitolaitoksissa, ravitsemuspalveluissa sekä kiinteistönhuollossa. Ostopalveluna työtoimintaa hankitaan esimerkiksi vammaispalvelujen tuottajalta, jolloin kuntouttavan työtoiminnan asiakas voi toimia ryhmäkodin ohjaajan avustajana. Lisäksi työtoimintaa ostetaan rekisteröidyiltä yhdistyksiltä ja seurakunnilta. Työpajojen henkilökuntaan kuuluu työnjohtajan lisäksi kolme työpajaohjaajaa.

Aktivointisuunnitelmia tekee kaksi sosiaaliohjaajaa TE-hallinnosta nimetyn asiantuntijan kanssa. Toiminta-alueen Työvoiman palvelukeskuksessa toimii kaksi sosiaaliohjaajaa sekä heidän työpareinaan TE-hallinnon kaksi asiantuntijaa. Nämä edellä mainitut viranomaiset muodostavat

toiminta-alueen sosiaalisen kuntoutuksen organisaation. Lisäksi kuntouttavan työtoiminnan osalta aktivointisuunnitelmien tekemiseen osallistuvat myös aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät, lähinnä silloin jos asiakas on pidempään ollut heidän asiakkuudessaan. Kuntouttavaa työtoimintaa suunnittelee ja toteuttaa siis varsin moninainen eri organisaatioiden viranomaisten ryhmä, jolla on myös monia esimiehiä.

Työvoiman palvelukeskukset ovat kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston ja Kansaneläkelaitoksen ylläpitämiä palvelupisteitä. Työvoiman palvelukeskusten toiminta on alkanut Suomessa vuonna 2002 yhteispalvelupistekokeilulla perustuen hallituksen työllisyysohjelmaan sekä sopimukseen, jossa valtio ja kunnat sitoutuvat vaikeasti työllistyvien työnhakijoiden palvelujen koordinointiin. Toiminta-ajatukseen sisältyy myös pitkäaikaistyöttömien kuntouttava palvelu. Palvelussa yhdistyvät työhallinnon, Kelan sekä kunnan sosiaali- ja terveydenhuollon asiantuntijuuden lisäksi muiden palveluntuottajien asiantuntija- ja palveluverkosto. Työvoiman palvelukeskusten asiakasprosessi on suurilta osin samankaltainen eri palvelukeskuksissa, mutta paikalliset käytännöt ja resurssit luovat paikkakunnille omat toimintakulttuurit. (Arnkil, Karjalainen, Saikku, Spangar & Pitkänen 2008, 202, 245).

Kokeilun jälkeinen TYP-verkosto on perustettu vuosina 2004 – 2006. Vuoden 2013 alussa Suomessa on 38 Työvoiman palvelukeskusta. Tähän mennessä toiminta ei ole perustunut lainsäädäntöön. Hallitusohjelman (2011) mukaan TE-toimistojen, Kelan ja kuntien yhteinen työvoiman palvelukeskusten toimintamallia laajennetaan koko maahan. Palvelukeskusten toimintamallista ollaan säätämässä omaa lakia, jonka avulla pyritään turvaamaan toiminnan rajoitus. (Hallitusohjelma 2011, 47).

Tutkimussuunnitelman valmistumiseen asti työskentelin tutkimuksen kohteena olevan sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä. Esimieheni seurasi tutkimussuunnitelman muodostumista ja ehdotti Bikva-mallin käyttöä. Sain toiminta-alueen palvelulinjan johtajalta tutkimusluvan haastatella kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, työntekijöitä sekä esimiehiä. Lisäksi sain luvan käyttää kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvausta asiakkaitten haastattelussa. Koska pyysin haastatteluun myös TE-hallinnon edustajia ja asiakkaat olivat myös TE-hallinnon asiakkaita, tarkistin tutkimusluvan tarpeellisuuden työ- ja elinkeinoministeriöstä. Vastauksena todettiin, että koska en tarvitse tutkimuksessani asiakkaiden henkilötietoja, enkä julkaise työntekijöiden nimiä, en tarvitse työ- ja elinkeinoministeriön tutkimuslupaa.

Asiakkaiden haastattelut

Kävin kertomassa tutkimukseni taustasta ja tavoitteesta toiminta-alueen oman työpajan asiakkaille. Lisäksi olin puhelimitse yhteydessä palvelutuotantoyksikköön, josta toiminta-alueen sosiaalinen kuntoutus hankkii kuntouttavaa työtoimintaa. Näissä molemmissa yksiköissä henkilökunta jatkoi asiakkaiden rekrytointia haastatteluihin omalla asiantuntemuksellaan siten, että ryhmistä muodostuivat mahdollisimman heterogeeniset. Tutkimukseen osallistui täten kaksi asiakasryhmää, joista ensimmäinen koostui toiminta-alueen oman työpajan kuntouttavan työtoiminnan neljästä asiakkaasta. Toiseen, palvelutuotantoyksikön asiakasryhmään osallistui viisi asiakasta ja lisäksi henkilökunnan aktiivisen tiedottamisen ansioista sain haastatteluluvan kolmelta asiakkaalta, jotka eivät halunneet osallistua ryhmään. Heidän haastattelunsa toteutuivat puhelimitse. Toiveeni asiakkaiden erilaisista tilanteista toteutui hyvin. Kaikilla oli takanaan hyvin eripituisia työttömyysjaksoja ja kuntouttavan työtoiminnan jaksot olivat lyhimmillään kaksi kuukautta ja pisimmillään yli viisi vuotta.

Asiakkaiden ryhmähaastattelut toteutuivat kuntouttavan työtoimintapäivän aikana työpajoilla siten, että asiakkaiden ei tarvinnut siirtyä minnekään. Molemmissa paikoissa meille järjestyi rauhallinen neuvotteluhuone. Aluksi esittelin vielä uudelleen tutkimukseni taustaa ja tavoitteita sekä annoin asiakkaille tiedotelomakkeen (liite 1) luettavaksi ja allekirjoitettavaksi. Kerroin myös Bikva-mallin periaatteista ja siitä, että asiakkaiden mielipiteet viedään työntekijöiden kommentoitavaksi ja edelleen esimiestasolle. Tämän jälkeen kävimme asiakkaiden kanssa yhdessä läpi kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvausta (liite 2). Alkukeskustelussa jaoimme kuntouttavan työtoiminnan prosessin kolmeen osa-alueeseen seuraavasti: 1) aktivointisuunnitelman teko, 2) kuntouttavan työtoiminnan toteutus, 3) jatkosuunnitelmat kuntouttavan työtoiminnan päättyessä. Jako rytmitti myös keskustelun selkeästi kolmeen osaan. Bikva-mallin mukaisesti asiakkaat saivat keskustellen tuoda esille sekä hyviksi että huonoiksi kokemiaan asioita kuntouttavan työtoiminnan prosessin ajalta.

Asiakkaiden toive oli ettei ryhmäkeskustelua nauhoiteta. Sovimme, että kirjoitan esille tulevat asiat muistiin ja luen ne lopuksi ääneen koko ryhmälle. Tässä vaiheessa sain asiakkailta vielä tarkennuksia ja lisäyksiä aineistooni. Muutaman sanatarkan sitaatin tarkistin erikseen. Molemmat ryhmähaastattelut kestivät lähes kaksi tuntia. Keskustelu asiakkaiden kanssa oli luontevaa eikä sitä tarvinnut juurikaan ohjata. Asiakkaiden antama palaute haastatteluista oli myönteistä, he myös

toivoivat saavansa kuulla jatkossa tutkimustuloksista. Puhelimitse tehdyt haastattelut olivat lyhyempiä, reilun puolen tunnin mittaisia. Puhelinhaastatteluihin sain asiakkailta nauhoitusluvan ja keskustelut tallentuivat matkapuhelimeeni.

Haastatteluaineistoa kertyi molemmista ryhmistä yhteensä seitsemän sivua rivivälillä 1½ kirjoitettuna. Puhelinhaastattelut purin litteroimalla ne sana sanalta. Kolmesta puhelimitse tehdystä haastattelusta kertyi aineistoa kolme sivua rivivälillä 1½ kirjoitettuna.

Työntekijöiden ryhmähaastattelu

Kutsun työntekijöiden ryhmähaastatteluun lähetin sähköpostilla. Ryhmään osallistui neljä henkilöä: kaksi työpajaohjaajaa, yksi sosiaaliohjaaja sekä yksi sosiaalityöntekijä. Esittelin aluksi tutkimuksen taustaa ja tavoitteita, sekä kerroin Bikva-mallin toteutuksesta. Kerroin myös saamastani tutkimusluvasta. Sovimme keskustelun nauhoittamisesta. Asiakkaista saamani aineiston esittelin siten, että olin tulostanut jokaiselle tiivistelmät asiakkaiden esille tuomista asioista. Nämä olin pitänyt vielä teemoittain kuntouttavan työtoiminnan prosessin kolmen vaiheen mukaisesti. Yksi työpajaohjaaja sekä yksi TE-hallinnon asiantuntija eivät pystyneet osallistumaan ryhmään. Heille lähetin postitse asiakkaiden haastatteluista tekemäni tiivistelmän, joka käsiteltiin myös ryhmässä. Omat kommenttinsa he lähettivät minulle sähköpostilla.

Kävimme aiheet läpi niin, että luin ääneen jokaisen kohdan erikseen ja jaoin puheenvuorot ryhmän jäsenille. Kaksi tuntia kestänyt keskustelu oli avointa ja hyvin vuorovaikutteista. Ryhmän jäsenet vaikuttivat aidon kiinnostuneilta asiakkaiden mielipiteistä ja toivat esiin omia arvovalintojaan sekä ajatuksiaan sekä omasta että organisaation toiminnasta. Ryhmähaastattelutilanne oli luonteva jatko aiemmalle, yhteisesti tehdylle kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaustyölle.

Ryhmäkeskustelun nauhoitin matkapuhelimella, josta kuunnellen kirjoitin keskustelun puhtaaksi saaden viisi sivua rivivälillä 1½ kirjoitettua litteroitua, sanatarkasti purettua tekstiä. Kaksi kirjallisesti tullutta vastausta sisälsivät molemmat yhden sivun rivivälillä yksi kirjoitettua tekstiä. Työntekijät olivat varanneet työpäivästensä koko iltapäivän ryhmähaastattelua varten. Kaksi työntekijää tiedusteli etukäteen, voisivatko he jotenkin valmistautua keskusteluun. Työntekijöiden ryhmä pohti asiakkaiden kommentteja ja arvelivat, ettei samanlaista tietoa olisi saatu pelkästään

yksilöhaastattelujen tai lomakekyselyiden avulla. Työntekijät toivoivat myös saavansa luettavakseen tutkimuksen johtopäätökset ja erityisesti esimiesten palautteen. Keskustelu sisälsi paljon pohdintaa sosiaalityön eettisistä periaatteista, varsinkin vastikkeellisuuteen perustuvien aktivointitoimenpiteiden yhteydessä.

Esimiesten ryhmähaastattelu

Esimiesten ryhmähaastatteluun osallistui toiminta-alueen oman työpajan työnjohtaja, aikuissosiaalityön johtava sosiaalityöntekijä, sosiaalipalvelupäällikkö sekä TE-hallinnon asiantuntijoiden esimies. Ryhmän kutsuin koolle sähköpostitse. Esittelin ryhmälle aluksi tutkimukseni taustaa, tavoitteita sekä kerroin edellisistä ryhmähaastatteluista. Ryhmä sai luettavakseen tiivistelmät aiemmista asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista ja keskusteli niiden pohjalta.

4.4 Aineiston analysointi

Haastatteluaineiston analyysimalliksi valitsin mielestäni parhaiten sopivan sisällönanalyysin, sillä laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja mahdollisesti tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysin avulla pyrin myös tiivistämään aineistoa helpommin luettavaan ja ymmärrettävään muotoon.

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä. Sisällönanalyysia voidaan pitää paitsi yksittäisenä metodina myös väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta. Voidaan myös sanoa, että useimmat eri nimillä kulkevat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat periaatteessa tavalla tai toisella sisällönanalyysiin, jos sisällönanalyysilla tarkoitetaan kirjoitettujen, kuultujen tai nähtyjen sisältöjen tulkintaa teoreettisen kehyksen kautta. Tästä näkökulmasta sisällönanalyysia ei myöskään voi pitää ainoastaan laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 93.)

Sisällönanalyysissä aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä ja eroja etsien ja tiivistäen. Sisällönanalyysi on tekstianalyysia, jossa tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja. Tutkittavat tekstit voivat olla kirjoja, artikkeleja, päiväkirjoja, kirjeitä, haastatteluita, puheita ja keskusteluita. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 105.)

Eskolan ja Suorannan (2003, 137) mukaan laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. Analyysillä pyritään tiivistämään aineisto kadottamatta silti sen sisältämää informaatiota; päinvastoin pyritään informaatioarvon kasvattamiseen luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja mielekästä. Sisällönanalyysi voidaan jakaa Syrjäläisen (1994, 90–94) mukaan eri vaiheisiin, joissa aineisto luokitellaan teemoihin sen keskeisten käsitteiden teoreettisen tuntemisen perusteella. Teemoista etsitään esiintymistiheyttä ja poikkeavuuksia, ja luokittelua tarpeen mukaan uudistetaan. Aineistosta pyritään hahmottamaan kokonaisuus ja sen eri osat samanaikaisesti. Johtopäätökset ja tulkinta luodaan pohtimalla eri osien välisiä suhteita ja oleellisia seikkoja.

Sisällönanalyysin avulla aineisto teemoitellaan. Haastateltavien kanssa käydyt teemat ovat yleensä eri tavoin ja vaihtelevin määrin esillä. Aineisto voidaan teemoitella etukäteen suunnitellun mukaisesti, mutta aineistosta saattaa löytyä myös uusia teemoja. Teemojen alle kootaan haastatteluista ne kohdat, joissa mainitaan kyseessä oleva teema. Samat kohdat voivat esiintyä usean teeman kohdalla. Laajempia teemoja voidaan pilkkoa pienempiin, tarkentaviin teemoihin. Tutkimusraportissa tuodaan esille muutamia sitaatteja, joihin liitetään tutkijan omia kommentteja tai tulkintoja. Sitaattien yhteydessä tulee olla myös kytkentöjä teoriaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutustuin haastatteluissa saamaani aineistoon lukemalla sitä useaan kertaan. Aineisto oli jaettuna kolmeen pääteemaan: aktivointisuunnitelman teko, kuntouttavan työtoiminnan toteutus ja jatkosuunnitelmat. Näissä jokaisessa oli eriteltynä asiakkaiden, työntekijöiden sekä esimiesten kommentit. Bikva-mallin asiakaslähtöisyyden mukaisesti aloitin analyysin työntekijöiden kommentteista. Aktivointisuunnitelman teossa alateemoiksi muodostuivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen kohtaaminen sekä asiakkaan tarvitsema tieto. Kuntouttavan työtoiminnan toteutuksessa korostuivat yhteisöllisyyden merkitys ja työttömyyden aiheuttama

stigma. Kolmannen, kuntouttavan työtoiminnan päättymisen teemoiksi nousivat tarve elämänvaihesuunnitteluun sekä siirtymävaiheiden tukeen. Osin nämä kaikki teemat sivusivat toisiaan, joten en yrittänyt muodostaa teemojen käsittelyä yksiselitteisiksi ja toisiaan poissulkeviksi.

Teemoittelussa etenin siirtyen asiakkaiden, työntekijöiden ja esimiesten kommenttien kautta siten, että kaikkien osapuolten näkemys teemasta koottiin yhteen kyseisen teeman alle. Käytännössä suoritin teemoittelun aluksi tulostaen kaikki haastatteluista saadut aineistot ja leikkaamalla niistä kunkin teeman alle sopivat osat. Lopuksi yhdistelin teemat tekstinkäsittelyohjelmalla. Näistä muodostui tuloslukujen kokonaisuus, johon olen liittänyt suoria sitaatteja. Jokaisen sitaatin jälkeen olen merkinnyt minkä ryhmän kommentista on kyse.

4.5 Tutkimuksen luotettavuus ja eettiset lähtökohdat

Tieteellisen tutkimuksen keskeisin vaatimus on sen luotettavuus. Luotettavuuteen eli realibiliteettiin tulee kiinnittää huomioita koko tutkimuksen ajan. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus pitää näkyä tutkimusprosessin toteutuksessa ja sen tarkastelussa arvioidaan, miten tutkimustulos ja johtopäätökset vastaavat tutkimuskohdetta ja alkuperäistä tutkimusaihetta. Tutkimuksen reliabiliteettiin sisältyy myös tutkimuksen pätevyys eli validiteetti, jolla määritellään tutkimuksesta saatujen tulosten ja päätelmien uskottavuutta. Validiteetti toteutuu, jos tutkimuksella saadaan tietoa tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2007, 226–228; Tuomi & Sarajärvi 2002, 133–138.) Tutkielmani luotettavuus perustuu selkeään tutkimustehtävään ja tutkimusongelmien liittymiseen tiiviisti teoreettiseen viitekehykseen.

Tutkimuksen validiteettia lisää monipuolinen aineiston keruu ja jatkuva vertailu tutkimuksen teoriaan tutkimusanalyysin aikana. Laadullista tutkimusta arvioidessa on tarkasteltava sitä, miten teoreettinen viitekehys sekä tutkimuskysymykset ja tutkimusmenetelmät sopivat yhteen. Lisäksi uskottavuuden kannalta tulee pohtia, ovatko aineistonkeruumenetelmät sopivat. Validiteuteen liittyy myös kysymys siitä, onko tutkimuksessa tutkittu sitä, mitä oli tavoitteena tutkia. (Hirsjärvi ym. 2007, 226–228; Tuomi & Sarajärvi 2002, 133–138.) Huolellisen sisällönanalyysin teemoittelun kautta sain luotettavaa tietoa sekä asiakkaiden että työntekijöiden kokemuksista ja ajatuksista. Aineiston analyysin jokaisessa vaiheessa palasin usein tutkimusongelmaan ja vertasin omia johtopäätöksiäni aiempiin tutkimuksiin.

Laadullisessa yhteiskuntatieteen tutkimuksessa tutkimuskohteena ovat ihmiset ja heidän kokemuksensa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimusetiikan pääsääntö pohjautuu lainsäädäntöön, millä tavalla ja mistä aineistoa voidaan hankkia. (Kuula 2011, 12.) Omassa tutkimuksessani tutkimuksen kohteena olevan organisaation esimies oli tietoinen tutkimuksestani jo hyvissä ajoin ja sain tutkimusluvan tutkimussuunnitelman pohjalta. Haastateltaville esittelin tarkoin tutkimukseni aiheen sekä tavoitteen. Korostin erityisesti asiakasryhmälle, että heidän henkilötietojaan ei käytetä, eikä heitä pystytä tunnistamaan tutkimusraportista. Tutkimuksen eettisiin periaatteisiin liittyy myös muiden tutkijoiden sekä tutkimusten asianmukainen huomioiminen. (Hirsjärvi ym. 2007, 24.) Olen pohjautunut tutkielmassani useisiin aiempiin tutkimuksiin ja viittaan niihin tarkasti sekä lähdeviittauksissa sekä lähdeluettelossa.

Erityisen tärkeänä asiana koen haasteltavien kunnioittamisen. Osallistuminen haastatteluihin oli heille vapaaehtoista. Asiakkaiden ryhmähaastatteluissa asiakkaat saivat itse nostaa esille ne teemat, joista halusivat keskustella. Kuula (2011, 138) toteaa, että arkaluontoisten tai kiusallisten asioiden noustessa esille, haastateltavan tulee saada itse päättää, miten paljon niistä keskustellaan. Myös Hirsjärvi ja kumppanit (2007, 25) toteavat, että ihmisarvon kunnioittaminen on laadullisen tutkimuksen eettisten periaatteiden lähtökohta. Olen käsitellyt alkuperäistä tutkimusaineistoa sitä mitenkään muokkaamatta. Tutkimuksessani olen raportoinut kaikki tutkimusvaiheet avoimesti ja siten, että lukija voi arvioida myös tutkimuksen eettisiä periaatteita.

5 ASIAKKAAN KOKEMA OSALLISUUS

5.1 Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän vuorovaikutus

Asiakkaiden mielipiteet aktivointisuunnitelman tekovaiheesta olivat hyvin yhtenäiset. Kaikille tuntui olevan selvää, miksi aktivointisuunnitelma tehdään ja asia olikin lähes aina selvitetty hyvin asiakkaalle ensimmäisellä tapaamisella. Haastattelujen mukaan ensimmäinen aktivointisuunnitelma koetaan hankalimpana, koska sen tekemisessä joutuu kertomaan omista asioistaan perin pohjin, usein täysin uudelle viranomaiselle. Aktivointisuunnitelman tarkistus sen sijaan ryhmän mielestä sisälsi samojen asioiden kertaamista ja tämän jälkeen vain suunnitelman allekirjoituksen. Osa asiakkaista koki, että kuntouttavaan työtoimintaan ohjataan asiakkaita erilaisin perustein. Muutama asiakas kertoi suostuneensa kuntouttavaan työtoimintaan pakotettuna, koska taloudelliset sanktiot olisivat olleet kohtuuttomat. He ihmettelivät, miksi joitakin asiakkaita ohjataan kuntouttavaan työtoimintaan jo ennen aktivointiehdon täyttymistä, kun toimintapaikoista kuitenkin on pulaa. Varsinkin asiakasryhmien iäkkäämpien, aiemmin jo pitkään työelämässä olleiden, mielipiteet aktivointisuunnitelman teon yhteydessä käydystä keskustelusta osoittivat turhautuneisuutta. He kokivat, että koska työelämässä ei ole heille enää mitään tarjottavaa, voisi kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen tehdä pidemmäksi aikaa kuin vain kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan.

Asiakkaiden kommentaareista sai käsityksen, että he kokivat suunnitelmassa asetettujen tavoitteiden koskevan kuntouttavassa työtoiminnassa toimimista, ei niinkään koko työllistymisen prosessia. Vaikka ensimmäinen aktivointihaastattelu tuntuikin hankalimmalta, vaikutti se silti olevan asiakkaille sisällöltään tärkeä ja sai aikaan paljon keskustelua ryhmissä. Elämäntapoihin koskevat kysymykset asiakkaat liittivät lähinnä kuntouttavassa työtoiminnassa oleviin pelisääntöihin, kuten päihitteettömyyteen.

Aktivointisuunnitelma perustuu asiakkaan palvelutarpeen arviointiin. Alkuhaastattelussa asiakkaan työelämävalmiudet, työ- ja toimintakyky sekä elämäntilanne ja elämänhallinta arvioidaan yhdessä keskustellen. Tavoitteet tulisi asettaa yhdessä asiakkaan kanssa arvioidun tilanteen perusteella. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014.)

Aktivointisuunnitelmaa tehtäessä asiakkaalle esitetään monenlaisia elämäntilanteeseen liittyviä kysymyksiä. Haastatteluissa asiakkaat toivat esille kokemuksen, että henkilökohtaisia asioita kuten perhesuhteita, rahan käyttöä sekä alkoholin käytön tarkkoja määriä, kysytään liian tarkasti. Asiakkaat kokivat myös, että sosiaalityöntekijä ottaa työttömän asiakkaan vastaan sillä olettamuksella, että asiakas on mukavuudenhaluinen ja laiska.

”Tulee tunne siitä, että olen oman elämäni hopeamitalisti.” (Asiakas)

Sosiaaliset sekä terveydelliset ongelmat yhdistettynä työttömyyteen ovat työntekijöiden kuvauksen mukaan niin monimuotoinen yhtälö, että asiakkaan haastattelutilanteessa on toisinaan vaikea löytää oikeita sanoja. Käytetty kieli on viranomaiselle arkipäivää, mutta se voi tuottaa asiakkaalle altavastaajan olon. Erityisesti alkoholin käytöstä puhumisessa voidaan puhua täysin eri asioista – se mikä toiselle on kohtuukäyttöä, on toisen mielipiteen mukaan liiallista. Työntekijät pohtivat vuorovaikutuksen herkkyyttä, ja kysymysten oleellisuutta aktivointisuunnitelman teossa. Asiakkaalla voi olla elämässään hyvinkin vaikeita asioita. Työntekijän käsitys asiakkaasta muotoutuu toisinaan yhteiskunnallisten yleistysten kautta. Asiakas voidaan myös esineellistää tai ryhmittää tietyn palvelun ajaksi ja liittää näin osaksi suurempaa ryhmää. (Pohjola 2010, 27–29.)

”Salaisuuden kantaminen voi olla raskainta elämässä, samoin asioiden salailu. Eipä meillä kai kuitenkaan ole oikeutta kysellä ihan mitä vaan. Jotenkin pitäisi löytää ne oikeat sanat oikeassa paikassa.” (Työntekijä)

Työntekijät arvioivat asiakkaan varmasti hyötyvän asioiden läpikäymisestä, kuitenkin niin että asiakas pystyy säilyttämään kasvonsa. Monimutkaistuihin ongelmiin vastaaminen edellyttää myös sosiaalihuollon henkilöstöltä tehtävien vaativuustasoa vastaavaa koulutusta ja perehtyneisyyttä (Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen 2012, 14).

Esimiesten ryhmäkeskustelussa esiin nousi sosiaalityöntekijöiden kaipaama apu keskustelutilanteisiin. Todettiin, että päihde- ja mielenterveystyössä on käytössä haastatteluohje, jollaista voitaisiin suunnitella myös aktivointisuunnitelmahaastatteluun. On tärkeää perustella asiakkaalle, miksi aktivointisuunnitelma tehdään ja että kysymyksillä pohjustetaan yhteisten tavoitteiden asettamista. Asiakkaan osallisuus suunnitelman teossa konkretisoituisi, jos dokumentointi tehtäisiin asiakkaan kanssa yhdessä siten, että hänellä olisi mahdollisuus vaikuttaa kirjattavaan asiaan.

Vuorovaikutustilanteisiin tulee valmistautua huolella. Heikkilä ja Heikkilä (2005, 28–30) ovat todenneet, että onnistuessaan vuorovaikutustilanne vahvistaa asiakkaan itsetuntoa ja samalla kykyä määritellä omia kykyjään. Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on eettisesti tuomittavaa, jos sen myötä asiakkaan itsemääräämisoikeus kaventuu (Närhi ym. 2013, 145). Myös Karjalainen ja kumppanit (2008, 14–15) toteavat kuntouttavan työtoiminnan tavoitteiden korostavan työn velvoitetta, mutta sisältävän lisäksi inhimillisen lähestymistavan sosiaalisen tuen ja ohjauksen turvin.

5.2 Asiakkaan saama tieto

”Kyllä sitä joskus miettii, onko kuntouttava työtoiminta oikeesti ainoa vaihtoehto? Eipä näissä paikoissakaan paljon valinnanvaraa ole”. (Asiakas)

Työntekijät totesivat aktivointisuunnitelmaa tehtäessä vallitsevan toisinaan molemminpuolisen hämmennyksen, jos asiakkaalle ei ole sillä hetkellä tarjota muuta kuin kuntouttavaa työtoimintaa. Asiakkaan kysymykset osoittivat työntekijöiden mielestä sen, miten nopeasti työttömyyden alusta asiakkaan itsetunto laskee ja ihminen alkaa arvottaa itseänsä työttömyyden perusteella. Asiakas tarvitsee itsetunnon kohottamiseen tukea, mutta myös aikaa. Karjalainen ja Karjalainen (2011, 26) ovat todenneet myös, että kun toimintakyky pitkän ajan kuluessa laskee, myös sen palauttaminen vie aikaa.

Yleinen mielipide asiakkaiden keskuudessa tuntui myös olevan, että viranomaiset ovat etukäteen päättäneet kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta ja toimintapaikasta. Aikaa päätöksen tekoon asiakkaille ei juuri jää. Kuntouttavaan työtoimintaan pitää olla valmis lähtemään jopa seuraavana arkipäivänä.

”Alakynteen siinä melkein jää.” (Asiakas)

Sosiaalityöntekijä joutuu aktivointityössä toisinaan tekemään päätöksiä, joihin asiakas ei ole tyytyväinen. Niemen (2013) mukaan tavoitteellinen kumppanuus sosiaalityön asiakassuhteessa vähentää vallankäyttöä, joka on aina sosiaalityössä läsnä. Vallankäyttö näyttäytyy tilanteissa, jossa asiakkaalle sanellaan yksipuolisesti sekä ongelmat että ratkaisut. Sosiaalialan professio saattaa

eettisesti painottaa yhteiskunnan kokonaisuutta, jolloin yksilön etu jää taka-alalle. Tällainen tilanteen kokonaisharkinta ei ole harvinaista työllistämisen- ja aktivointipolitiikan saralla. (Emt., 31, 45, 53.)

Työntekijät pohtivat omaa aktivoivaa toimintatapaansa ja totesivat, että toisinaan ratkaisuja annetaan asiakkaalle valmiina ja odotetaan ehkä liiankin nopeaa toimintaa asiakkaan osalta.

”Asiakkaan kokemus lähes uhrina olemisesta on aito reaktio, joka osoittaa asiakkaan aitoa tunnetta, jota pitää meidän tulisi kunnioittaa.” (Työntekijä)

”Toisaalta tapahtuuko asiakkaan tilanteessa mitään, jos emme reilusti painota, että nyt vaan tehdään näin ja näin?” (Työntekijä)

Sirviön (2006, 40) mukaan asiakas tarvitsee kokemuksen tunteen siitä, että hänellä on valinnan mahdollisuus. Kuntouttavan työpaikkojen vähyys tuli esiin työntekijöiden haastattelussa, samoin se, että asiakkaan elämäntilanne saattaa karsia mahdollisia sijoituspaikkoja. Asiakkaan ja työntekijän hämmennystä kuntouttavasta työtoiminnasta keskustellessa voisi esimiesten ryhmän mukaan selventää kirjallinen tieto eri toimintapaikoista. Tavoitteena voisi olla opas, jossa olisi esiteltynä toimintapaikkojen tarjoamat työtehtävät ja toimintamuodot. Asiakkaalla olisi mahdollisuus omatoimisesti tutustua oppaaseen ja pohtia eri vaihtoehtoja myös kuntouttavan työtoiminnan aikana. Lisäksi asiakkailta tuli esiin kokemus, että samoja asioita kysellään uudestaan jokaisella tapaamisella ja ihmeteltiin myös miksi paikalla on aina kaksi viranomaista.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on antanut mahdollisuuden antaa asiakkaalle palvelun, jossa hänellä on oikeus tavata kahden eri organisaation viranomaiset samalla kertaa. Toimintatapoja on kuitenkin mahdollisuus muokata asiakkaan tilanteiden mukaisesti niin, että asiakas voi halutessaan tavata vain toisen työntekijän. Työntekijöiden ja esimiesten yhteinen näkemys oli, että pienilläkin toimintatapojen tarkastamisella asiakkaan osallisuutta voidaan tukea. Etukäteisvalmistelu ennen aktivointihaastattelua sisältää asiakaskertomukseen tutustumisen, ja tilanteessa palataan asioihin, jotka sillä hetkellä ovat oleellisia. Asiakkaalle tulee myös kertoa, että viranomaiset ovat tutustuneet etukäteen asiakkaan tietoihin. Asiakkaalle pitää antaa perusteltu tieto siitä, miksi tiettyjä asioita otetaan uudelleen puheeksi. Myös eriävät mielipiteet tulee kirjata suunnitelmaan ja pyrkiä tavoitteisiin, joihin asiakas pystyy sitoutumaan. Kannatusta sai myös ehdotus palautelomakkeesta, jossa asiakkaalle annettaisiin mahdollisuus kertoa, millaisena hän on kokenut sekä oman että työntekijöiden roolin aktivointihaastattelussa.

Asiakkailla voi olla tunne siitä, että heidän asioitaan hoitava viranomainen ei kerro asiakkaalle kaikkea sitä tietoa, mikä erityisesti valintatilanteissa olisi tärkeää. Kokemustieto pelkästään ei riitä, vaan asiakkaalla tulee olla tietoa nimenomaan omasta tilanteestaan sekä lisäksi valtaa vaikuttaa omien asioidensa käsittelyyn. (Luhtasela 2009 87–89.) Työntekijän tulee myös muistaa, että asiakkaalle eivät välttämättä kaikki kuntouttavan työtoiminnan yksityiskohdat ole yhtä selviä kuin työntekijälle. Työntekijöiden ryhmä pohti, että asiakkaille tulisi entistä tarkemmin perustella esitettävät kysymykset. Toisinaan kysymykset ovat todella henkilökohtaisia, mutta vastausten perusteella arvioidaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Tavoitteet kuntouttavalle työtoiminnalle sekä jatkosuunnitelmille pohjautuvat tietoon asiakkaan psyykkisestä ja fyysisestä toimintakyvystä.

Vaikka työpajalla asiakkaat toimivatkin paljon ryhmässä, olivat he silti haastattelun perusteella melko tietämättömiä toistensa tilanteista. Esimerkiksi he olivat sitä mieltä, että osan ei tarvitse toimittaa sairaslomatodistuksia, kun osan taas tarvitsee. Lisäksi asiakkaat kokivat, että osa asiakkaista saa valita työtehtäviään eri perustein kuin toiset. Työntekijät korostivat, että asiakkaat turhaan vertailevat toistensa tilanteita. Kunkin asiakkaan kohdalla prosessit etenevät omaan tahtiinsa, asiakkaan asioita käsitellään eri tavoin ja ne vaativat eri tavoin aikaa. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaajat kertoivat, että heidän tavoitteensa on tukea asiakasta oman työnsä tekemiseen ja arvostamiseen. Samaa työtä voi tehdä myös heikompi tasoinen asiakas, mutta kaikkien työ on arvokasta eritoten asiakkaalle itselleen.

Asiakas tarvitsee osallisuuden kokemukseen tunteen oman mielipiteensä arvostamisesta, valinnan mahdollisuudesta sekä siitä, että häntä koskevat päätökset tehdään yhteistyössä (Sirviö 2006, 40.) Työntekijäryhmän mukaan aktivointihaastattelussa ensimmäiset ehdotukset tulevat usein työntekijöiden toimesta ja vasta myöhemmissä vaiheissa asiakkaat itse ottavat eri vaihtoehtoja esille. Työntekijät kuvasivat myös velvollisuuttaan pyrkiä antamaan asiakkaalle todenmukaista tietoa nykypäivän työmaailmasta ja siellä vaadittavista työelämätaidoista.

”Pakko se on joskus suoraan sanoa, että näillä eväillä sää et kyllä työllisty, että kyllä koulutustakin pitää päivittää eikä vain odotella töitä.” (Työntekijä)

Työntekijäryhmässä nostettiin tärkeäksi työmuodoksi mahdollisimman laaja-alainen tiedon hankkiminen muun muassa erilaisista asiakkaille tarjolla olevista koulutusmahdollisuuksista. Myös Ruohotie (2008, 110) näkee asiantuntijana kehittymisen vaativan oman tiedon ja taidon tarkkailua sekä muutostarpeiden tiedostamista.

5.3 Yhteisöllisyyden merkitys

Asiakkaat kuvasivat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen tuoneen elämään arjen säännöllisyyttä, uusia tuttavuuksia sekä taloudellista hyötyä. Työpajoilla työtoiminnassa olevat asiakkaat kertoivat pääosin viihtyvänsä muiden samanlaisessa tilanteessa olevien seurasta, vaikka ristiriitatilanteitakin tulee. Toisaalta ne asiakkaat, jotka olivat kuntouttavassa työtoiminnassa esimerkiksi päiväkodissa tai kunnan omissa tuotantoyksiköissä, eivät halunneet osallistua ryhmähaastatteluun vaan antoivat kommenttinsa puhelimitse. He myös korostivat, että haluavat olla osana *”oikeaa työelämää.”* Työtehtävien osalta asiakkailla oli monia eri mielipiteitä. Osan mielestä työtehtävien tulee olla kevyitä, koska palkkaakaan ei makseta. Pitkän aiemman ammattiuran omaavat harmittelivat, että osaamista olisi, mutta kuntouttavassa työtoiminnassa sitä ei pysty välttämättä osoittamaan.

Asiakkaiden kommentteista päätellen aktivointisuunnitelman yleinen tavoitteeksi kirjattu asia on syrjäytymisen ehkäiseminen. Helneen (2002, 5-8) mukaan syrjäytyminen onkin ajankohtainen yhteiskunnallinen ja sosiaalipoliittinen kysymys. Kotoa ulos lähteminen ja arkirytmien saaminen on myös asiakkaiden mielestä kuntouttavan työtoiminnan ansiota. Asiakkaiden ryhmähaastatteluissa tuli esiin tarinoita, joissa aiemmin aktiivisesti esimerkiksi kirjastossa tai ulkoilemassa käynyt asiakas on pikkuhiljaa jättänyt merkittäviä asioita pois elämästään ja jäänyt kotiin ikään kuin *”odottamaan odottamatonta”*, kuten eräs asiakas kertoi.

Kuntouttavan työtoiminnan pienin mahdollinen toiminta-aika on kerran viikossa neljä tuntia, mutta asiakkaiden kokemukset kertoivat siitä, että jo sekin tuo energiaa loppupäivään ja loppuviikkoon. Keskustelu ja toiminta muiden kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa tuovat uusia näkökulmia ja ajatukset kääntyvät itsestä pois päin. Ryhmän jäsenistä tulee tärkeitä ja asioita halutaan jakaa ja kokea yhdessä. Kuntouttavan työtoiminnan päivän jälkeen jaksakin tehdä vielä

kotona askareita, joita muutoin ei ehkä olisi tullut lainkaan tehdyksi. Tämän perusteella voi todeta, että kuntouttavan työtoiminta parhaimmillaan voimaannuttaa asiakasta syrjäytymistä ehkäisevästi ja osallisuuden tunnetta kohentavasti.

Työpajoilla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden kommentteissa korostuu ryhmään kuulumisen merkitys, mutta myös ryhmätoiminnan vaikeudet. Todettiin jopa, että ryhmä on niin tärkeä, että ei ole uskallusta lähteä muualle. Työ tuo mukanaan ihmissuhteiden verkoston, jossa voi kokea arvostusta. Työttömyys katkaisee ihmissuhteita ja kaventaa sosiaalista roolia. Tämä tuo mukanaan osattomuuden sekä sivullisuuden tunnetta, samoin kuin vaikutusmahdollisuuden vähentymistä. (Aho 1999, 311–312.) Kuntouttava työtoiminta osaltaan korvaa menetetyn verkoston ja tästä uudesta verkostosta on taas hankala luopua.

Asiakasryhmässä kerrottiin myös käreiden syntymisestä ja toiveesta kuppikuntien rikkomiseksi työpajalla. Yhdellä asiakkaalla oli ollut vaikeuksia pyytää ohjaajilta vastuullisempia tehtäviä – hän tunsi itsensä ryhmän petturiksi toisten tietyllä tapaa vastahakoisuuden takia. Työntekijät tiedostivat ryhmän muodostumisen vaikeudet. Asiakkaita on kaiken aikaa tulossa ja menossa, joten ryhmän struktuuri hajoaa tasaisin väliajoin. He kertoivat ryhmänohjaustaitojen kehittämisen olevan yhtälailla tarpeen kuin yksilöohjaustaidot.

Voimaantuminen on paitsi henkilökohtainen myös sosiaalinen prosessi. Siitonen (1999) kuvaa voimaantumista tapahtumasarjana, jossa ympäristön turvallinen ilmapiiri sekä koettu valinnanvapaus tuovat ihmiselle mahdollisuuden tulla itse voimaantuneeksi. Sisäisen voiman tunne antaa ihmiselle rohkeutta omiin valintoihin ja tuo tunteen vastuullisuudesta sekä omien että yhteisön asioiden puolesta. Ihmisten välisissä suhteissa molemminpuolinen kunnioitus ja arvostus mahdollistavat kokemuksen tarpeellisuudesta ja hyväksynnästä. Tavoitteellinen yhteisten asioiden hyväksi toimiminen voimaannuttaa yhtälailla yksilöä kuin yhteisöä. (Emt., 16–26, 61–93.)

Sekä asiakkaat että työtoiminnan ohjaajat kertoivat, että kuntouttavassa työtoiminnassa on tärkeää, että sovitut tehtävät tulevat tehdyksi ja kaikki tuntevat olevansa tasapuolisessa asemassa toisiinsa nähden. Yhtä tärkeää molempien ryhmien mielestä on myös tehtävien suunnittelu ja ideointi yhdessä. Asiakkaat kertoivat lisäksi virkistyspäivien olevan tervetullutta vaihtelua arkeen. Esimerkiksi yhteiset teatteri- tai ostosmatkat ovat odotettuja tapahtumia.

Työntekijöiden näkemys oli hiukan erilainen, he totesivat että virkistyspäivien on koettu olevan mukavaa yhteistä tekemistä, mutta asiakkaita on toisinaan hankala houkutella lähtemään mukaan. Usein varsinkin miespuoliset asiakkaat mieluummin jäävät työpajalle. Työntekijät kertoivat pohtineensa tähän syytä jo aiemminkin.

”Onko hävettävää kulkea isossa ryhmässä? Erottuuko siinä selkeästi että osa on ohjaajia ja onko siinä sitten jotain pahaa jos erottuu?” (Työntekijä)

Työntekijäryhmän mukaan yhteisille virkistyspäiville osallistuu lähes aina vain työpajoilla kuntouttavassa työtoiminnassa olevia asiakkaita. Vaikka esimerkiksi päiväkodilla tai kunnan muissa työpisteissä olevia asiakkaita on kutsuttu mukaan, he eivät juuri koskaan ole halukkaita osallistumaan. Yhteisöllisyys selkeästi korostuu asiakkaiden tavatessa toisiaan päivittäin.

6 ASIAKASLÄHTÖINEN TYÖORIENTAATIO

6.1 Työttömyyden stigma

Kokemuksena työttömyys asettaa ihmiseen stigman, totesivat työntekijät pohtiessaan asiakkaiden haastattelutuloksia. Tämä tuli esille jo aktivointihaastatteluissa, mutta aivan samoin kuntouttavan työtoiminnan toteutuksessa. Pohjola (2010) toteaa, että sosiaalityön asiakkuudessa olevaa ihmistä on totuttu ajattelemaan jollakin tavoin erityisenä. Työntekijänkin käsitys asiakkaasta muotoutuu toisinaan yhteiskunnallisten yleistysten kautta. (Emt., 27–29.)

Asiakkaita on kuntouttavassa työtoiminnassa paitsi työpajoilla, myös kuntien omissa yksiköissä. Päiväkodissa työtoiminnassa oleva asiakas kertoi viihtyvänsä toimintapaikassa, mutta kertovansa ”*ulkomaailmassa muille ihmisille*” olevansa päiväkodilla osa-aikatyössä. Työpajalla oleva asiakas ei ollut uskaltanut edes lähteä muualle kuntouttavaan työtoimintaan:

”En lähde sellaiseen paikkaan, missä muut ovat oikeasti töissä, siellä kuitenkin katsottaisiin että siinä se työtön nyt on.” (Asiakas)

Kuntouttava työtoiminta näyttää toisaalta auttavan työttömyyden tunteen häpeäkokemukseen, jos asiakas saa olla työtoiminnassa työpajalla, hiukan työelämän ulkopuolella. Toisaalta ne asiakkaat, jotka ovat kunnan eri yksiköissä työtoiminnassa, totesivat että työpajalla toiminta ei tule kysymykseen missään tapauksessa. Näkökulmassa oli vahvasti mukana työpajoilla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien ihmisten leimaaminen yhtenäiseksi ryhmäksi. Riippuu siis kovin asiakkaan voimavaroista ja omista ennakkokäsityksistä, missä hän haluaa työtoimintaa järjestettävän.

Työntekijäryhmän ajatus oli, että kuntouttavaa työtoimintaa järjestettäessä tulee entistä enemmän keskittyä korostamaan sen määräaikaaisuutta ja tavoitetta kohti työelämää.

”Tarkoitushan nimenomaan on voimaannuttaa asiakasta niin, ettei hän jää staattiseen olotilaan työtoimintaan. Työttömyyden stigma on uskomattoman vahva.” (Työntekijä)

Esimiesten ryhmässä todettiin, että vaikka ajatus onkin maailmaa syleilevä, pitäisi kuitenkin pyrkiä siihen, että työhön kuntoutusta verrattaisiin samanarvoisena esimerkiksi fyysiseen kuntoutukseen. Positiivinen vire työtoiminnan järjestämisessä ja antamalla toiminnassa tehdylle työlle arvo auttaa tässä vertailussa. Lähtökohtaisesti kuitenkin asiakkaalle on korostettava työtoiminnan määräaikaaisuutta.

Asiakkaat toivat esille keskustelun tarpeen työtoiminnan ohjaajien kanssa. He totesivat, että keskusteluja käydään, mutta tarve olisi saada keskustella enemmän ohjaajan kanssa kahden kesken. Työpajaohjaajat ovat todenneet tämän tarpeen, mutta olivat samaan aikaan huolissaan sekä omasta että asiakkaan puolesta. Työntekijöiden ryhmä korosti, että oman jaksamisen kannalta on tärkeä muistaa, että he eivät ole asiakkaan kavereita eivätkä terapeutteja, ja kielen tulee säilyä ammatillisena. Asioista keskustellaan kahdestaan työpajan toimistossa, ja asiakas voi kertoa hyvinkin avoimesti ja luottamuksellisesti henkilökohtaisista asioistaan, esimerkiksi perheongelmista, ja ajatella asioiden jäävän toimistoon. Yhden ohjaajan kertoman mukaan on varottava, ettei asiakas kuitenkaan paljasta liikaa:

”Kehollisesti kuitenkin kohtaamme asiakkaan joka päivä neljästä kahdeksaan tuntiin ja tämä salaisuus on siinä läsnä, vaikka emme sitä ajattelisikaan.” (Työntekijä)

Työttömyyden aiheuttamasta häpeän tunteesta kertoo myös päiväkodissa kuntouttavassa työtoiminnassa olevan asiakkaan kommentit:

”On noloa kun kaksi viranomaista marssii päiväkodille tarkistamaan mitä siellä teen.” (Asiakas)

”Haluaisin olla työssä niin kuin muutkin, ei muitakaan käy työpaikalla katsomassa työkkärin ja sossun ihmiset.” (Asiakas)

Työntekijöiden lukiessa edellistä kommenttia, he totesivat ajatelleensa asiakkaan saavan hyvää palvelua, kun sekä sosiaali- että työvoimahallinnon viranomainen on kiinnostunut asiakkaan tilanteesta ja haluavat tutustua asiakkaan toimintapaikkaan. Asiakkaan on halutessaan mahdollisuus tavata työntekijät myös pelkästään toimistossa. Työntekijät kuitenkin pohtivat, tukevatko he asiakkaan työttömyyden stigmaa, jos eivät käy toimintapaikoissa tutustumassa.

Esimiesten ryhmä halusi kannustaa työntekijöitä oman persoonan käyttöön asiakastilanteissa.

”Asiakkaiden omia vahvuuksia pitäisi enemmän löytää ja nostaa esille. Enemmän reipasta vuoropuhelua ja vastuuta asiakkaalle itselleen.” (Esimies)

Myös sosiaalialan ammattilaisen eettisten ohjeiden (2013, 8-11) mukaisesti työntekijän tulee pyrkiä asiakkaan vahvuuksien löytämiseen ja hänen vaikutusmahdollisuuksiensa vahvistamiseen yhteiskunnan jäsenenä. Asiakaslähtöinen työtapa laajassa merkityksessä voi tarkoittaa työntekijöiden tapaa tehdä työtä. Tällöin työskentelytapa sisältää asiakkaan kokonaisvaltaisen huomioimisen ja työntekijän oman persoonan käyttämisen asiakastilanteissa. (Laitila 2010, 141.)

6.2 Elämänvaihesuunnittelun avulla siirtymävaiheen yli

Kuntouttavan työtoiminnan jaksot suunnitellaan kolmen kuukauden mittaisina. Työntekijöiden mukaan ohjauksen näkökulmasta kolme kuukautta tuntuu sitä lyhyemmältä, mitä pidempään asiakas on ollut työttömänä. Nuoren asiakkaan tilanteessa kolme kuukautta voi taas olla sopiva, tai jopa pitkä aika. Asiakasryhmässä keskustelu jakson päättymisestä herätti tunteita:

”Aina saa pelätä, saako uuden sopimuksen vai ei. Just kun kaikki alkaa sujumaan, onkin kolme kuukautta taas mennyt.” (Asiakas)

Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan toimintakykyä arvioidaan sekä itse toiminnassa että aktivointisuunnitelmaa päivitettäessä. Asiakasryhmässä esitettiin harmistuneisuutta siitä, että toiminnan aikana heille tarjotaan koulutusmahdollisuuksia tai palkkatukityötä. Lähes yhteisenä kantana tuntui olevan, että kuntouttavassa työtoiminnassa pitäisi saada jatkaa niin pitkään kuin haluaa. Koettiin myös, että on epärealistista ohjata yli 50-vuotiasta opiskelemaan.

Työntekijät olivat huolissaan siitä, että asiakkaat eivät ole niin sitoutuneita oman tulevaisuutensa suunnitteluun kuin olisi toivottavaa. Asiakkaiden ja työntekijöiden tavoitteet voivat olla hyvinkin

erilaisia. Asiakas voi olla elämäntilanteeseensa tyytyväinen, eikä ymmärrä miksi työntekijät esittävät uusia vaihtoehtoja. Elinikäisen oppimisen ajatus tuntuu olevan monelle asiakkaalle vieras asia. Työntekijät kokevat velvollisuudekseen korostaa koulutuksen tuomaa pääomaa, päällekkäisiäkkin tutkintoja voi olla.

”Me ohjaajat näemme avoimille työmarkkinoille tai opintoihin siirtymisen niin, että silloin asiakkaalla on asiat paremmin – asiakas ei ehkä näekään asiaa samanlailla.”
(Työntekijä)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittää kuntouttavan työtoiminnan pituudeksi maksimissaan kaksi vuotta. Asiakkaiden toisinaan hankala siirtyminen eteenpäin kuntouttavasta työtoiminnasta on työntekijöiden kesken tiedostettu. Usein ihmisellä on pitkään jatkuneen työttömyyden jälkeen kadonnut usko omiin kykyihinsä ja juuri sen palauttaminen on yksi aktivointitoimenpiteiden keskeisistä tavoitteista. (Kotiranta 2008, 114.) Siirtymä- ja muutosvaiheet ovat aina ihmiselle isoja asioita. Asiakkaat esittivät suurimpana syynä haluttomuuteen siirtyä kuntouttavasta työtoiminnasta muihin palveluihin taloudellisen tilanteen hankaluuden. Sekä opinnot että palkkatukityö eivät paranna taloudellista tilannetta, päinvastoin kuluja tulee lisää. Jo matkakulut voivat olla kohtuuttomat, ellei mahdollomat maksaa itse.

”Ei ole mitään mahdollisuuksia kulkea mihinkään, ei ole autoa sen enempää kuin ajokorttiakaan, bussimatka vie neljänneksen tuloista.” (Asiakas)

”Asumistuki lähti samantein kun yritin tukityötä, vaikka rahaa ei tullut yhtään sen enempää.” (Asiakas)

Taloudellinen huono-osaisuus on suorassa yhteydessä ihmisten vapauteen. Yhteiskunnan tehtävänä on edistää kansalaisten hyvinvointia niin, että heillä on mahdollisuuksia tehdä itselleen tärkeitä asioita ja elää itselleen katsomaansa hyvää elämää. (Björklund & Sarlio-Siintola 2010, 40, 41–43, 52.)

Esimiesten ryhmä pohti, miten työntekijät voisivat paremmin tukea asiakasta oman elämänsä suunnittelussa. Ryhmä päätyi ehdottamaan yhdeksi vaihtoehdoksi suunnittelun visualisointia: asiakkaan kanssa elämänkaaren piirtämistä jo aktivointisuunnitelmaa tehtäessä. Piirroksen voisi

säännöllisin väliajoin palata, jolloin asiakas voisi pohtia, missä kohtaa elämänkaarta hän sillä hetkellä on. On tärkeää selkeyttää asiakkaalle koko kuntouttavan työtoiminnan prosessin ajan, että työttömyys on yksi elämänvaihe, samoin kuntouttavan työtoiminta on yksi elämänvaihe. Tämä voisi voimaannuttaa asiakasta näkemään enemmän myös muita mahdollisuuksia elämässään.

Elämänvaihesuunnittelu vaatii asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutukselta luottamuksellisuutta. Toimivassa kumppanuussuhteessa on myös molemminpuolinen vastuullisuus. Shardlowin (1997, 77) mukaan sosiaalityön eettiset periaatteet ohjaavat työntekijää ottamaan asiakkaan kumppanina ja toimijana mukaan määrittelemään työskentelyn muodot ja velvoitteet.

Myös Pohjola (2010) korostaa asiakkaan kuuntelemista hänen omassa asiassaan ajattelevana ja tuntevana ihmisenä. Asiakkaan osallisuuden toteutuminen auttaa asiakkaan ja työntekijän välisen suhteen muotoutumista edelleen lähemmäksi kumppanuutta, jolloin asiakassuhteesta rakentuu yhteistyösuhde. Asetettujen tavoitteiden saavuttamiseksi työtä tehdään yhdessä ja työntekijän rooli on tukea asiakasta. (Emt., 35–39, 58–59.)

Myös pelko epäonnistumisesta saattaa vaikuttaa haluttomuuteen siirtyä pois työtoiminnasta, jossa työtehtävät ja yhteisö muodostavat tutun ja turvallisen kokonaisuuden. Pitkään työttömänä olleella ihmisellä saattaa olla taustalla epäonnistumisen kokemuksia ja pelko niiden uusiutumisesta. Ei ole itsestäänselvyys, että asiakas pystyy ottamaan vastuuta omista asioistaan. Elämäntilanteet voivat olla ylitsepääsemättömän raskaita, eikä ratkaisujen tekeminen ole helppoa. (Hokkanen 2013, 82.)

Asiakkaan tukeminen siirtymävaiheissa vaatii työntekijältä asiantuntijuutta, jota sosiaalityön ammattilaisella on eettinen velvollisuus kehittää. Asiantuntijuuden kehittäminen vaatii tutkivaa työotetta, joka on verrattavissa tutkivaan oppimis- ja tutkimusprosessiin, jotka molemmat alkavat ongelmien asettamisella. Prosessin myötä ongelmaan haetaan ratkaisua monipuolisesti ja moniammatillisesti uutta tietoa etsien, kokeilemalla ja havaintoja tehden. (Hakkarainen ym. 2004, 279–282.)

Työpajaohjaajat ovat jo ottaneet tavakseen käytännön, jossa he pitävät asiakkaaseen yhteyttä puhelimitse tai sähköpostitse jonkin aikaa vielä kuntouttavan työtoiminnan päättymisen jälkeen. Suunnitelmallisuus ja valmistautuminen siirtymävaiheeseen tukevat asiakasta päätöksenteossa ja voimaannuttavat häntä muutokseen. Nämä eivät kuitenkaan poista taloudellisen tilanteen

hankaluutta. Esimiesryhmässä pohdittiin, olisiko aikuissosiaalityön kanssa yhteistyössä mahdollisuus tukea asiakasta taloudellisesti siirtymävaiheessa.

Asiakkaiden kertomuksista välittyi tunne, että työtoiminnan jakson aikana elämä on omissa käsissä, ja arkielämässä pystyy ja jaksaa tehdä suunnitelmia. Kuntouttavan työtoiminnan päättymisen tietää joko uutta elämänrytmiä tai palaamista entiseen. Asiakkaat kokivat, ettei heillä ole sananvaltaa sopimusten teon yhteydessä esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan pituuden suhteen. He tunsivat myös kohdanneensa työntekijöiden puolelta syylistämistä, jos asiat eivät työtoiminnan aikana edenneet tavoitteiden mukaisesti.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä tutkimuksessa olen asiakaslähtöisen Bikva–arviointimallin avulla tarkastellut kuntouttavan työtoiminnan prosessia. Tutkimuksen tavoitteena on ollut arvioida asiakkaiden kokemaa osallisuutta sekä työntekijöiden toiminnan asiakaslähtöisyyttä. Lisäksi tavoitteena on ollut selvittää kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämistarpeita. Tutkimuksen lähtökohtana on asiakkaiden esille nostamat mielipiteet, jotka on tuotu pohdittavaksi työntekijöille ja edelleen esimiehille.

Tutkimustulosten mukaan asiakkaat kokevat mahdollisuutensa osallisuuteen melko vähäisenä kuntouttavan työtoiminnan suunnittelussa. Asiakkaat kokevat olevansa altavastaajana aktivointisuunnitelman teossa, kahden viranomaisen kysellessä henkilökohtaisia asioita. Itsemääräämisen kokemusta ei synny, jos asiat tuntuvat olevan valmiiksi päätettyinä ja asiakkaan odotetaan olevan valmis nopeisiin muutoksiin. Asiakkaat tuntevat epäonnistumisen ja huonommuuden tunteita, kun he kokevat ainoan vaihtoehdon olevan kuntouttava työtoiminta. Sen sijaan työtoiminnan tuoma arkirythmi ja yhteisö näyttävät voimaannuttavan asiakasta. Onnistumisen kokemukset työtehtävissä ja ryhmässä toimimisessa luovat uskoa omiin kykyihin. Työtoiminta tuo mukaan uusia ihmissuhteita, tapahtui työtoiminta sitten työpajalla tai muissa toimintapaikoissa. Kuuluminen ryhmään tai työyhteisöön tuo tunteen kuulumisesta yhteiskuntaan ja myös tilaisuuden hahmottaa siinä omaa paikkaansa.

Kuntouttava työtoiminta antaa asiakkaalle mahdollisuuksia kokea osallisuuden tunnetta omassa elämässään ja tuo siihen pysyvyyden tunnetta. Työtoiminnan päättymisen saattaa aiheuttaa asiakkaalle kriisin, johon sisältyy pelkoa uudesta tilanteesta ja omasta pärjäämisestä. Asiakas tuntee, että langat eivät enää ole omissa käsissä ja joku muu päättää hänen puolestaan. Asiakkaiden osallisuuden tunnetta tukee kaikkien viranomaisten tekemien päätösten perustelu. Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakas voi kokea vastuullisuutta, joka kohottaa itsetuntoa ja auttaa määrittämään itseään omassa elämäntilanteessaan.

Työntekijöiden asiakaslähtöinen oritentaatio näyttäytyy hyvin aktivointia tavoittelevana. Kuntouttavan työtoiminnan paikkoja on vähän, ja asiakkaita pyritään saamaan kiertoon, jotta uusia asiakkaita voidaan ottaa tilalle. Asiakas pyritään ottamaan huomioon yksilönä ja hänelle räätälöidään kuntouttavan työtoiminnan paikkoja ja työtehtäviä. Työntekijöillä on erityinen ote ja

tavoite saada asiakas elämässään eteenpäin kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakkaita ohjataan opintoihin sekä palkkatukityön kautta avoimille työmarkkinoille. Asiakaslähtöisyyteen löytyy toinen näkökulma organisaation työntekijöilleen esittämistä taloudellisista velvoitteista. Kunnan valtiolle maksamaa summaa pitkään työttömänä olleiden työmarkkinatuesta seurataan kuukausittain, ja listaa käydään läpi tarkasti. Uudet listalle tulleet asiakkaat kutsutaan nopeasti tapaamiseen ja pyritään aktivoimaan.

Työntekijöiden keskustelussa tuli monin kohdin esille asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioitus. Työntekijät tiedostivat, että usein asiakas suostuu lähes automaattisesti hänelle esitettyihin ehdotuksiin, kunhan vain taloudellinen tilanne ei muutu. Asiakkaiden terveystilanteeseen ja työkyvyn arviointiin on panostettu, pitkäaikaistyöttömien terveystarkastukseen ohjataan kaikki halukkaat asiakkaat. Tässä toteutuu myös kuntouttava työote, asiakkaiden työkykyä ja työmarkkinavalmiuksia seurataan ja pyritään parantamaan koko työtoiminnan ajan. Asiakkaalle ei haluta epäonnistumisen kokemuksia, eikä häntä haluta ohjata liian aikaisin työelämään. Usein tällöin on ollut kyse päihdeongelmasta.

Hallintolain (2003/434) 7 § ja 8 § nojalla viranomaisella on myös neuvonta- ja palveluvelvoite, jonka mukaan asiakas tulee ohjata tarvittavien palvelujen piiriin. Työntekijät ovat tiiviisti yhteistyössä päihdeklinikan työntekijöiden kanssa ja päihhteettömyyteen tukeminen on tärkeä osa kuntouttavaa työtoimintaa. Työntekijät ovat oma-aloitteisesti ja itsenäisesti etsineet uusia kuntouttavan työtoiminnan paikkoja myös organisaation ulkopuolelta.

Tämän tutkimuksen keskeisin kuntouttavan työtoiminnan prosessin kehittämisehdotus liittyy asiakkaiden siirtymävaiheeseen kuntouttavan työtoiminnan päättyessä. Asiakkaat tarvitsevat henkistä tukea, jos kuntouttavan työtoiminnan päättyminen ei ole heidän oma toiveensa. Myös taloudellinen tuki on tarpeen. Siirtymävaiheen tukemisen tulee alkaa jo ensimmäisen aktivointisuunnitelman yhteydessä, jolloin kuntouttavaa työtoimintaa suunnitellaan. Työtoiminnan tulisi olla asiakkaalle välivaihe, yksi osa elämää ja yksi vaihe työllistymisessä. Aktivointisuunnitelmien tavoitteisiin tulee liittää konkreettisia asiakkaan tulevaisuuteen liittyviä asioita. Kuntouttava työtoiminta ei voi olla ainoana tavoitteena, vaikka se asiakkaalle sinänsä riittäisikin. Työntekijöiden asiantuntijuuden pitää kuitenkin huomata ne tilanteet, joissa yhdessä asiakkaan kanssa voidaan sopia kuntouttavan työtoiminnan olevan asiakkaan viimeinen työelämään

liittyvä yhteisö, eikä tavoitteeksi enää aseteta muuta. Lähellä oleva eläkeikä ja terveydelliset seikat puoltavat näitä ratkaisuja.

Työntekijäryhmän mukaan suoraan käyttöön otettava työtapa on asiakkaan mielipiteen kysyminen esimerkiksi missä hän haluaa tavata työntekijöitä. Jos asiakkaasta tuntuu hankalalta tai epämiellyttävältä, että sosiaalityöntekijä ja työvoimaviranomainen tulevat häntä tapaamaan toimintapaikkaan, tapaaminen voidaan sopia toimistoon. Käytännössä näin on monesti tehtykin, mutta asiakkaalle on hyvä antaa etukäteen eri vaihtoehtoja. Myöskään molempien viranomaisten tapaaminen jokaisessa aktivointisuunnitelmapalaverissa ei ole välttämätöntä. Työntekijöiden asiantuntijuudella ja herkkyydellä lukea asiakasta, sekä suoralla kysymyksellä voidaan selvittää mitä apua asiakas milloinkin eniten tarvitsee. Lisäksi asiakkaan osallisuuden tunnetta tukee yhteisesti tehtävä dokumentointi, joka luo pohjaa luottamukselliseen vuorovaikutussuhteeseen asiakkaan ja työntekijän välille.

Esimiesten ryhmäkeskustelussa kehittämis ehdotuksia tuli esille enemmän. Esimiehet pohtivat työntekijän tueksi aktivointisuunnitelman tekovaiheeseen haastatteluohjetta. Tämän avulla varmistettaisiin asiakkaan tiedonsaanti esimerkiksi eri palvelumuodoista ja asiakkaalle kuuluvista etuuksista.

Kaikista kuntouttavan työtoiminnan paikoista ei ole kirjallista esitettä, lukuun ottamatta organisaation omia työpajoja ja muutamaa ostopalvelupaikkaa. Sosiaalinen kuntoutus voisi ohjeistaa työtoimintapaikkoja kirjaamaan tarjoamansa työtehtävät ja yleiskuvauksen toimintapaikasta. Tämä selkeyttäisi asiakkaan valintatilannetta sekä yhteisten tavoitteiden asettamista.

Aktivointisuunnitelmaa tehtäessä siihen kirjataan asiakkaan tavoitteet työllistymisen suhteen. Usein kuntouttava työtoiminta on kuitenkin se, mitä asiakas haluaa tehdä, eikä ole halukas muihin palveluihin. Esimiesten ryhmäkeskustelun tuloksena yhtenä kehittämis ehdotuksena syntyi asiakkaan oman elämänvaiheiden pohtiminen jo ensimmäisen aktivointisuunnitelman teon yhteydessä. Työntekijöiden kokemus oli, että toisinaan on vaikea löytää sanoja monitahoisten ongelmien edessä. Tässä apuna voisi olla visuaalisuus, elämänkulun tai elämänkaaren piirtäminen asiakkaan kanssa siten, että hän jokaisella tapaamiskerralla palaisi piirroksen ja pohtisi senhetkistä tilannettaan. Tavoitteen asettaminen kuntouttavaa työtoimintaa kauemmas on monelle asiakkaalle

vaikeaa. Asiakkaalle tulisi voimaantumisen merkityksenä tähdentää, että työttömyys on yksi osa elämää, samoin kuntouttava työtoiminta on yksi osa elämää.

Siirtymävaiheiden tueksi esimiesten ryhmä pohti varsin konkreettista ehdotusta. Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaan on vaikea siirtyä nopeasti kuntouttavasta työtoiminnasta esimerkiksi opiskelemaan tai palkkatukityöhön. Yhtenä syynä tähän ovat asiakkaalle koituvat taloudelliset vaikeudet. Asumistuen määrän muutos sekä matkakustannukset vievät asiakkaan ensimmäisen kuukauden aikana taloudelliseen ahdinkoon. Usein olisi myös tarpeen hankkia työvaatteet ja työ- kengät. Esimiesten ryhmän pohti, olisiko aikuissosiaalityön kanssa yhteistyössä mahdollista kehittää asiakkaalle taloudellisena apuna ”työhönlähtöpaketti”, jolla asiakkaalle turvattaisiin ensimmäisen kuukauden matkakulut ja tarvittaessa esimerkiksi vaatekuluja. Tämän avulla asiakas pystyisi ja uskaltaisi siirtyä kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin.

Asiakkaan tukeminen ja valmistaminen siirtymävaiheeseen tulee alkaa ensimmäisen aktivointisuunnitelman tekemisestä. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on voimaannuttaa asiakasta ja ehkäistä syrjäytymistä. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteeksi on usein kirjattu työelämävalmiuksien parantaminen tai ylläpito. Näihin tavoitteisiin pyritään koko kuntouttavan työtoiminnan prosessin ajan, kuitenkin asiakkaan voimavarojen mukaisesti. Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan ole edellytyksiä avoimille työmarkkinoille, jolloin työtoiminnalla pyritään tukemaan asiakkaan osallisuutta ja hyvinvointia. (Osatyökykyiset työssä –ohjelma 2013, 61.) Työntekijöiden asiantuntijuus ja realistinen näkemys asiakkaan tilanteesta on tällaisessa tilanteessa avainasemassa. Ei ole asiakkaan edun mukaista ohjata häntä esimerkiksi työkokeiluun, jos todennäköisintä on sen epäonnistuminen.

Krogstrup (2004, 7) toteaa kehittäneensä Bikva-mallin täydentämään sosiaalialan asiakastyytyväisyyskyselyjä, joissa perinteisesti kysymykset ja kriteerit ovat muiden kuin asiakkaiden määrittelemiä. Vastaanotto Bikva-mallin käytölle tutkimuksessa olikin positiivista. Asiakkaiden palautteen sain heti ryhmähaastattelujen aluksi:

”On hyvä, että meiltä kysytään, parempi näin kuin vain täyttää rastia ruutuun – jos sitäkään.” (Asiakas)

Erityisesti tieto siitä, että työntekijöiden ja esimiesten tehtävä oli pohtia asiakkaiden kommentteja, sai asiakasryhmässä kiitosta. He totesivat, että heidän antamansa palaute ei silloin jää vain kansien sisään.

Yksi työntekijöistä tiivistä arvokeskustelun:

”Toisen ihmisen kunnioittaminen on ihan perusjuttu. Samanlailla pitää arvostaa asiakkaan mielipidettä kuin työkaverinkin. Ei kai näistä arvoista koskaan liikaa puhuta.” (Työntekijä)

Högnappa (2008, 33, 41) toteaa, että parhaimmillaan Bikva-mallin avulla vaikutetaan positiivisesti työyhteisön arvokeskusteluun, eettisiin pohdintoihin sekä asiakaslähtöiseen työorientaatioon. Tuloksena on saatu myös työntekijöiden näkemys siitä, että Bikva-malli on tuonut työyhteisöön lisää asiakaslähtöisyyttä sekä ajattelua osallisuuden merkityksestä.

Todennäköisesti ja toivottavasti tutkimustuloksia käydään tulevaisuudessa läpi esimerkiksi kuntayhtymän hallituksessa. Haastatteluissa saamani positiivisen palautteen perusteella Bikva-malli antoi sysäyksen asiakaslähtöiseen toimintatapojen arviointiin ja kehittämiseen myös jatkossa.

LÄHDELUETTELO

Aho, Päivi (1999) Haasteet ja asiantuntijuus sosiaalialan työssä. Sosiaalialan ammattien vuosikirja 1999. Helsinki: WSOY.

Ala-Kauhaluoma, Mika & Keskitalo, Elsa & Lindqvist, Tuija & Parpo, Antti (2004) Työttömien aktivointi – Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakesin tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.

Antikainen-Juntunen, Eija (2005) Sosiaalityö psykiatrisessa työkyvyn arvioinnissa. Sosiaalityöntekijöiden käsitysten arviointi empowermentin näkökulmasta. Lisensiaatintutkimus. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto.

Arnkil, Robert & Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Spangar, Timo & Pitkänen, Sari (2008) Kohti työelämälähtöisiä integroivia palveluja. Työvoimatoimistojen ja työvoiman palvelukeskusten arviointitutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 18/2008. Helsinki: Edita.

Arviointi sosiaalipalveluissa (2001) Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc. Stakesin työpapereita 3. Helsinki: Stakes.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75416/Ty%C3%B6papereita32001.pdf?sequence=1>
 Viitattu 16.7.2014.

Björklund, Liisa & Sarlio-Siintola, Sari (2010) Inhimilliset toimintavalmiudet suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. Teoksessa Heikki Hiilamo & Juho Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Eteläpelto, Anneli & Vähäsantanen, Katja (2008) Ammatillinen identiteetti persoonallisena ja sosiaalisena konstruktiona. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismaa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Vantaa: Dark.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha (2003) Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 6. painos. Jyväskylä: Gummerus.

Hagfors, Robert & Kajanoja, Jouko (2010) Hyvän kehän teoria ja sosiaaliset mahdollisuudet. Teoksessa Heikki Hiilamo & Juho Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hakkarainen, Kai & Lonka, Kirsti & Lipponen, Lasse (2004) Tutkiva oppiminen. Porvoo: Bookwell.

Hallintolaki (2003/434).

Hallitusohjelma 2011.

<http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmathallitukset/katainen/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>. Viitattu 9.9.2014.

Hallitusohjelma 2014.

<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf-stubb/fi.pdf>. Viitattu 9.9.2014.

Hautamäki, Antti (1996) Hyvä elämä kansalaisten Suomessa. Teoksessa Kimmo Kajaste (toim.) Suomalainen mahdollisuus. Näkökulmia hyvinvointimme tulevaisuuteen. Helsinki: Edita.

Heikkilä, Jorma & Heikkilä, Kristiina (2005) Voimaantuminen työyhteisön haasteena. Porvoo: WSOY.

Helne, Tuula (2002) Syrjäytymisen yhteiskunta. Jyväskylä: Gummerus.

Hickey, Gary & Kipping, Cheryl (1998) Exploring the concept of user involvement in mental health through a participation continuum. *Journal of Clinical Nursing* 7:1.

Hinkka, Terhi & Koivisto Juha & Haverinen, Riitta (2006) Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Stakesin raportteja 12. Helsinki: Stakes.

Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Otava.

Hokkanen, Liisa (2009) Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: Ps-Kustannus.

Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Hämäläinen Juha (2014) Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. Teoksessa Anneli Pohjola, Merja Laitinen & Marjaana Seppänen (toim.) Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Kuopio: UNIpress.

Hänninen, Salme (2008) Voimaantumisen kehitysohjelma persoonallisen identiteetin ja ammatillisen kehittymisen tukena. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismäa (toim.) Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Vantaa: Dark.

Härkäpää, Kristiina & Järvikoski, Aila (2006) Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY

Högnappa, Stina (2008) Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä. Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja 34. Helsinki: Stakes.

Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino

Julkunen, Raija (2009) Uuden työn paradoksit. Keskusteluja 2000-luvun työprosesseista. Jyväskylä: Gummerus.

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina (2004). Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Kallanranta, Tapani & Piirainen, Keijo (2003) Kuntoutuspalvelut kuntoutuksen ja muutoksen tukena. Teoksessa Tapani Kallanranta, Paavo Rissanen, & Ilpo Vilkkumaa (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu (2010) Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikka? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 38. Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, Jarno & Karjalainen, Vappu (2011) Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 46. Helsinki: Yliopistopaino.

Karjalainen, Vappu & Saikku, Peppi & Pasuri, Auvo & Seppälä, Anja (2008) Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Stakesin raportteja 20. Helsinki: Stakes.
<https://www.julkari.fi/handle/10024/75501>. Viitattu 12.9.2014.

Kaste (2012) Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012- 2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 1.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf.
Viitattu 29.7.2014.

Kiikala, Irma (2000) Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Tampere: Tammi.

Kivipelto, Minna (2008) Osallistava ja valtaistava arviointi. Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin. Stakesin työpapereita 17/2008. Helsinki: Valopaino.

Kivipelto, Minna (2006) Sosiaalityön kriittinen arviointi. Sosiaalityön kriittisen arvioinnin perustelut, teoriat ja määritelmät. Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja A. Tutkimuksia 3.

Koivisto, Juha (2007) Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21. Helsinki: Stakes.

Kotiranta, Tuija (2008) Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Krogstrup, Hanne Kathrine (2004) Asiakaslähtöinen arviointi: Bikva-malli. FinSoc. Stakesin raportteja 1. Helsinki: Stakes.

Kujala, Eila (2003) Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Tampere: Tampereen yliopisto.

Kuntatiedote (2014) Julkaistu 22.5.2014.

<http://www.kunnat.net/fi/tietopankit/uutisia/2014/Sivut/tymarkkinatuki-uudistuksen-taloudelliset-vaikutukset-.aspx>. Viitattu 6.6.2014.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja (2014) <http://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja>. Viitattu 2.10.2014.

Kuula, Arja (2011). Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Laitila, Minna (2010) Asiakkaiden osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf. Viitattu 4.8.2014.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812).

Laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta (1999/621).

Launis, Kirsti & Engeström, Yrjö (2005) Asiantuntijuus muuttuvassa työtoiminnassa. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä Oppiminen ja asiantuntijuus. Helsinki: WSOY.

Lehto Juhani (2000) Saumaton palveluketju mosaiikkimaisessa järjestelmässä. Teoksessa Susanna Nouko-Juvonen, Pekka Ruotsalainen & Irma Kiikala (toim.) Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi.

Lister, Ruth (2000) Strategies for Social Inclusion. Promoting Social Cohesion or Social Justice? Teoksessa Peter Askonas & Angus Stewart (toim.) Social Inclusion. Possibilities and Tensions. New York: Palgrave.

Luhtasela, Leena (2009) Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos, valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Masterson, Steve & Owen, Sara (2006) Mental health service user's social and individual empowerment: Using theories of power to elucidate farreaching strategies. *Journal of Mental Health* 15.

Möttönen, Sakari (2010) Yhteisöllisyyttä rakentava sosiaalisten mahdollisuuksien politiikka paikallistasolla. Teoksessa Heikki Hiilamo & Juho Saari (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaaliin mahdollisuuksiin. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Niemi, Petteri (2013) Hyvä paha valta. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Dark.

Niiranen, Vuokko (2002) Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Hannele Forsberg, Irene Roivainen & Kirsi Juhila (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Dark.

Ojanen, Sinikka (2006) Ohjauksesta oivallukseen: ohjausteorian kehittelyä. Helsinki: Yliopistopaino.

Oranen, Mikko 2008: Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelukäytännöissä. Sosiaali- ja terveysministeriön Lastensuojelun kehittämisohjelman osa-hankkeen raportti. Ensi- ja turvakotien liiton raportti 7. Ensi- ja turvakotien liitto ry. Helsinki.
<http://www.ensijaturvakotienliitto.fi/@Bin/1911491/mit%C3%A4%20mielt%C3%A4!%20raportti%20CS3.pdf>. Viitattu 22.9.2014.

Osallistava sosiaaliturva (2014). Työryhmän väliraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 11.

Osatyökykyiset työssä –ohjelma (2013) Osatyökykyisten työllistymistä edistävien säädösmuutostarpeiden ja palvelujen arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 37.

Palola, Elina (2010) Sosiaalipolitiikka Lissabonin strategiassa. Teoksessa Sakari Hänninen, Elina Palola & Mari Kaivonurmi Mari (toim.) Mikä meitä jakaa? Sosiaalipolitiikkaa kilpailuvaltiossa. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Patton, Michael Quinn (2002) *Qualitative Research & Evaluation Methods*. 3 edition. London: Sage.

Patton, Michael Quinn (1997) *Utilization-Focused Evaluation*. The New Century Text. Thousands Oaks: Sage.

Payne, Malcolm (2005) *Modern Social Work Theory*. Third Edition. Basingstoke: Palgrave.

Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus.

Raitakari, Suvi & Valokivi, Heli 2012 Satoa sosiaalityön tutkimuksen päiviltä. Tutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa. *Janus*. 20 (2), 192-198.

Rajavaara, Marketta (2007) *Vaikuttavuusyhteiskunta. Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen*. Helsinki: Kela, Tutkimusosasto, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84.

Rajavaara, Marketta (2012) Kahden tulen välissä - Sosiaalityön tutkimus vaikuttavuusvaateiden ristipaineissa. Teoksessa Suvi Raitakari & Heli Valokivi (toim.) *Tutkiva sosiaalityö 2012: Sosiaalityön tutkimuksen luonne ja odotukset tässä ajassa – käytännön ja tutkimuksen menetelmällinen rikkaus*. Helsinki: Talentia & Sosiaalityön tutkimuksen seura, 4-7. <http://www.sosiaalityontutkimussenseura.fi/Tutkiva%20sosiaalityo/tutkivasosiaalityo2012.pdf>. Viitattu 21.9.2014.

Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus* 18 (4), 387–395.

Robinson, Guy (1998) *Methods and Techniques in Human Geography*. Wiley, J. & Sons Ltd: Midsomer Norton.

Rossi, Peter & Freeman, Howard & Lipsey, Mark (1999). *Evaluation. A Systematic Approach*. Sixth Edition. Thousand Oaks: Sage.

Rostila, Ilmari (2000): Realistinen arviointitutkimus ja onnistumisen pakot. Teoksessa Raimo Laitinen (toim.) *Arvioinnin arkea ja peruskysymyksiä*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Rostila, Ilmari (2001) *Tavoitelähtöinen sosiaalityö: voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet*. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Ruohotie, Pekka (2008) Metakognitiiviset taidot ja ammatillinen kasvu asiantuntijakoulutuksessa. Teoksessa Anneli Eteläpelto & Jussi Onnismäa (toim.) 2008. Ammatillisuus ja ammatillinen kasvu. Aikuiskasvatuksen 46. vuosikirja. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura. Vantaa: Dark.

Saaranen-Kauppinen, Anita & Puusniekka, Anna (2006) KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.
<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/Viitattu> 3.3.2014.

Saikkumäki, Peppi (2009) Terveyspalvelu työllistymisen tukena. Pitkäaikaistyöttömien terveystarkastukset ja -palvelut siirtymätyömarkkinoilla. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 22.

Shardlow, Steven (1997) The boundaries of client-worker relationships. Teoksessa Richard Hugman & David Smith (toim.) Ethical issues in social work. London: Routledge, 65-83.

Shaw, Ian (1999) Evaluoi omaa työtäsi. Reflektiivisen ja valtuuttavan evaluaation opas. FinSoc työpapereita 4. Helsinki: Stakes.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77454/ty%C3%B6pap499.pdf?sequence=1>. Viitattu 1.8.2014.

Siitonen, Juha (1999) Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Oulu University Library. Oulu. <http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>. Viitattu 14.7.2014.

Sirviö, Kaarina (2006) Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämisessä – mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmasta. Väitöskirja. Hoitotieteen laitos. Kuopio: Kuopion yliopisto. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_951-27-0502-8/urn_isbn_951-27-0502-8.pdf. Viitattu 3.6.2014.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013. Helsinki: Talentia.
http://www.talentia.fi/files/558/Etiikkaopas_2013_net.pdf. Viitattu 1.9.2014.

Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen (2012). Uudistamistyöryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 21.

Syrjäläinen, Eija (1994) Etnografinen opetuksen tutkimus: kouluetnografia. Teoksessa: Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. Kirjapaino Westpoint Oy. Rauma: Kirjayhtymä.

Tammelin, Mia (2010) Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntoutuksen työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitoksen raportti 31. Helsinki: Yliopistopaino.

Törmä, Sirpa (2010) Ammatillisen kasvun näkymiä saattohoitajan työssä. Aikuiskasvatus 30 (2010) 1, 30-39.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli (2002) Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Tammi.

Tuusa, Matti (2005) Sosiaalityö ja työllistäminen. Kuntouttavan sosiaalityön ammattikäytännöt kuntien aktivointi- ja työllistämispalveluissa. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=596ad5e0-facd-45cc-94a1-8e688b1f1851>. Viitattu 17.6.2014.

Tynjälä, Päivi (2005) Konstruktivistinen oppimiskäsitys ja asiantuntijuuden edellytysten rakentaminen koulutuksessa. Teoksessa: Anneli Eteläpelto & Päivi Tynjälä Oppiminen ja asiantuntijuus, 1.-3.painos. Helsinki: WSOY.

Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaalihuollossa (2013). Kuntakartoitus. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 23.

Työmarkkinatukiuudistus (2006) Yleiskirje 24/80/2005.
<http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2005/Sivut/Tyomarkkinatukiuudistus-1.1.2006.aspx>. Viitattu 1.6.2014.

Valokivi, Heli (2008) Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Tampereen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print. Tampere 2008. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>. Viitattu 4.7.2014.

Vesterinen, Pirkko (2006) Työyhteisön hyvinvoinnin kuvantamisharjoitus. Teoksessa Pirkko Vesterinen & Juha Arikoski. Työhyvinvointi ja esimiestyö. Helsinki: WSOYpro.

Virtanen, Petri & Suoheimo, Maria & Lamminmäki, Sara & Ahonen, Päivi & Suokas, Markku (2011) Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen kehittämiseen. Helsinki: Tekes. http://www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf. Viitattu 6.9.2014.

Ylikoski, Tuire (1999) Unohtuiko asiakas? Keuruu: Otava.

LIITTEET

Liite 1. Tiedote asiakkaalle

Liite 2. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus

4/2014

Hyvä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuja

Kiitos osallistumisestasi ryhmähaastatteluun!

Opiskelen sosiaalityötä Tampereen yliopistossa. Teen tutkimusta kuntouttavan työtoiminnan prosessista. Tarkoituksena on arvioida asiakkaan osallisuuden kokemista sekä asiakaslähtöisyyden toteutumista kuntouttavan työtoiminnan prosessissa. Lisäksi tavoitteena on arvioida prosessin kehittämistarpeita. Organisaatio on myöntänyt minulle tutkimusluvan. Tutkimuksen suoritan Bikva-mallilla, joka mukaisesti asiakkaiden esiin nostamat aiheet viedään työntekijöiden ryhmäkeskusteluun ja edelleen esimiesten ryhmäkeskusteluun.

Ryhmähaastatteluun osallistut nimettömänä, eikä Sinua voida tunnistaa lopullisessa raportissa. Tutkimus on julkinen ja tulee aikanaan Tampereen yliopiston sähköiseen tietokantaan.

Anneli Jansson

sosiaalihojaaja, Työvoiman palvelukeskus

Allekirjoituksellasi vahvistat, että Sinulle on haastattelutilanteessa kerrottu tutkimuksen taustasta, tavoitteesta sekä toteuttamisesta.

